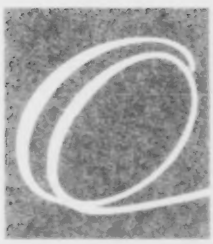


Office of the Ombudsman

1998 ANNUAL REPORT

For the period January 1, 1998 to December 31, 1998

YUKON LEGISLATIVE ASSEMBLY

Office of the Ombudsman

YUKON LEGISLATIVE ASSEMBLY
Office of the Ombudsman

April 1999

The Honourable Robert Bruce
Speaker of the Legislative Assembly
P.O. Box 2703
Whitehorse, Yukon
Y1A 2C6

Mr. Speaker:

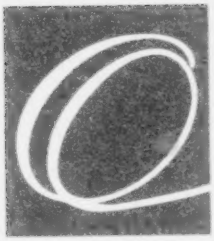
I have the pleasure of presenting to you and through you to the Legislative Assembly the Annual Report of the Yukon Ombudsman and Information & Privacy Commissioner.

This report is submitted pursuant to Section 31(1) *Ombudsman Act* and Section 47(1), *Access to Information and Protection of Privacy Act*. The report covers the activities of the Office of the Ombudsman and the Information & Privacy Commissioner for the period January 1, 1998 to December 31, 1998.

Yours truly,

H Moorlag.

Hank Moorlag
Ombudsman and
Information & Privacy Commissioner



Mission Statement

It is the objective of the Office of the Ombudsman

and Information & Privacy Commissioner

to enhance public confidence and promote fairness and integrity

in public administration of the Government of Yukon

Remarks of the Ombudsman and Information & Privacy Commissioner

This 1998 annual report of the Office of the Ombudsman and Information & Privacy Commissioner brings to a close the office's second full year of operation. This experience now allows us to do some comparative analysis of statistics in an effort to identify trends and indicators that may be helpful for planning into the future.

An increase in the number of Ombudsman complaints and requests for review to the Information & Privacy Commissioner leads me to believe that public awareness is being raised about the function of the office. At the same time government authorities and public bodies are becoming more familiar with the complaint handling process and the expectations of this office in the conduct of Ombudsman investigations and ATIPP requests for review.

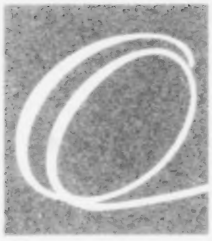
My sense is that government is becoming more comfortable with the changes brought about by the *Ombudsman Act* and the *Access to Information & Protection of Privacy Act* (ATIPP Act). Clearly, the presence of a formal complaint handling process and a review mechanism for access and privacy legislation has had some significant implications for public servants in terms of accountability and openness. I do recognize, in my day to day contact with government officials that there have been some positive shifts in this respect.

Nevertheless, the nature of complaints under the *Ombudsman Act* and requests for review under the ATIPP Act suggests that public service managers can do more to resolve disputes earlier in the process. I am convinced that early intervention by first line managers and/or impartial reviews of the issues in dispute by higher levels of supervision can significantly reduce the number of public complaints. I continue to see defensive postures being taken that are often inconsistent with accepted standards of administrative fairness. A recurring reminder is that a legal right to do something doesn't always make it the right thing to do.

Another observation during the work of the office over the past two years is that complaints typically centre around a lack of communication. In many cases the reasons for decisions or actions have not been adequately explained. Or, sometimes there have been a number of reasons for a decision that adversely affects an individual, but only one has been given. When the individual tries to resolve the matter by making arguments in relation to that reason, the second reason emerges. This causes frustration and undermines the integrity of an open and accountable decision making process.

I find it interesting how a relatively simple matter of not providing full and adequate reasons for decisions or actions can complicate matters as the dispute continues. Typically, resentment builds and conspiracy theories develop, often to the point where logic and reality have all but disappeared. I have found that, in the absence of adequate explanations from those who should be able to provide them, people will come to their own conclusions.

In my reports following investigations or requests for review, I have tried to address these concerns by including recommendations that are intended to bring about changes in administrative processes. I believe that one of the real strengths of the Ombudsman is to be an agent for change so that government administration can become more open and accountable, and public complaints are reduced as a result.



Ombudsman

TABLE OF CONTENTS

Office of the Ombudsman ____ 1

Year in Review ____ 1

Public Management and Good Governance ____ 1

Contracting Out and Accountability ____ 2

Ombudsman as Screener: Internal Trade Agreement ____ 3

Connecting and Building Relationships ____ 4

Meetings and Visits ____ 4

Canadian Ombudsman Association ____ 5

Ombudsman's Flow Chart of Complaints ____ 6

Case Summaries ____ 7

Investigation Summaries ____ 7

Statistical Summaries ____ 9

Jurisdictional Complaints Received ____ 9

Resolution of Ombudsman Complaints ____ 10

Ombudsman Investigations ____ 10

103-03225/

Office of the Ombudsman

Many new issues have come to light in 1998. The variation and number of Ombudsman complaints demonstrate this point. One constant theme that the Office tries to stress is the basic right for all Yukoners to receive fair and equitable treatment in their dealings with government.

Year in Review

A total of 144 complaints were received by the Ombudsman during 1998. This represents an increase of 18% over 1997.

The majority of these complaints were handled by referrals to the relevant authority because there was a statutory or administrative avenue of appeal available to the complainant. Even in those cases where no specific review or appeal process was available, complainants were required to bring their concerns to the attention of the authority. This created an opportunity for the authority to receive the complaint, usually at a higher administrative level, and consider issues being raised.

Fourteen complaints resulted in formal Ombudsman investigations. This compares to 19 investigations commenced in the previous year. The decrease is an encouraging trend and I am cautiously optimistic that authorities are more willing to resolve complaints rather than maintain fixed positions on matters in dispute.

The results of Ombudsman investigations are provided directly to the operational head of the authority, the Deputy Minister in the case of a government department, or the president/chair of a government corporation or independent body. Ombudsman reports notify the authority whether or not the complaint is substantiated. If the complaint is substantiated, recommendations are made in an effort to settle the matter, and where appropriate, make changes to the administrative process that will prevent a recurrence of the situation. I am pleased to report that all recommendations made during the year have been accepted and implemented by the relevant authorities.

The Office of the Ombudsman has worked hard at promoting fairness within public administration and I believe our case work has affected, in a positive way, how authorities are dealing with complaints. A 18% increase in the total number of complaints suggests, however, that there is more work to do.

The challenge in 1998 for Ombudsman work was to move investigations forward in the face of a very substantial increase in the workload of the Information & Privacy Commissioner. I was relieved, therefore, when a supplementary budget request was approved which allowed me to retain investigative resources to help clear a backlog of cases. An increase in next year's budget to continue the investigative work has been requested and the request has received favourable consideration by the Members' Services Board during the review of the budget estimates.

I also think it is important to acknowledge the service that is rendered by the numerous people who complain to the Ombudsman. It is in the resolution of their complaints that the quality of government administration can be scrutinized and maintained, if not improved.

Public Management and Good Governance

Public sector managers differ from their private sector counterparts in that they have an official ethical responsibility to act *in the public interest*. New ways of carrying out government business are creating situations in which public servants need to be highly attuned to ethical issues. However, there may be too few guidelines as to how they should act

in response to these changes. In 1998 the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), which provides governments with a setting in which to discuss, develop and perfect economic and social policy, established a framework of twelve ethical principles for good governance. The Office of the Ombudsman endorses these principles and encourages public officials to accept them as a standard for public administration.

Principles for Managing Ethics in the Public Sector

Ethical standards for public service should be clear.

Ethical standards should be reflected in the legal framework.

Ethical guidance should be available to public servants.

Public servants should know their rights and obligations when exposing wrongdoing.

Political commitment to ethics should reinforce the ethical conduct of public servants.

The decision-making process should be transparent and open to scrutiny.

There should be clear guidelines for interaction between the public and private sectors.

Managers should demonstrate and promote ethical conduct.

Management policies, procedures and practices should promote ethical conduct.

Public service conditions and management of human resources should promote ethical conduct.

Adequate accountability mechanisms should be in place within the public service.

Appropriate procedures and sanctions should exist to deal with misconduct.

Copyright (c) OECD. All rights reserved

Contracting Out and Accountability

Public rights can be eroded when governments privatize or contract out services to the private sector. Guaranteeing citizen rights under these circumstances has received a lot of attention in other Canadian jurisdictions. In the Yukon, an assessment is being made to determine the extent to which government services are contracted out and the Ombudsman has initiated discussions with Deputy Ministers to explore this area further.

The *Ombudsman Act* gives Yukoners the right of recourse when they feel they have been unfairly treated by a territorial government organization. This right is potentially affected when public services are delivered through private sector contracts. Similarly, contracting out services can have direct implications on a citizen's right to privacy and right to access information, rights normally upheld through the *Access to Information and Protection of Privacy Act*. Consumers of these privately delivered public services do not have the option of taking their "business" elsewhere. Furthermore, private contractors have no responsibility to individual citizens as no contract relationship exists between them. Accountability mechanisms should be built into these service arrangements in order to give people an avenue of redress.

A right is not what someone gives you;

it is what no one can take from you.

RAMSEY CLARK,
former Attorney General of the USA

The Office of the Ombudsman and Information & Privacy Commissioner believes that it is worthwhile for government to consider how public/private sector relationships are affected by the *Ombudsman* and *Access to Information and Protection of Privacy Acts*. Perhaps private sector organizations that enter into

in response to these changes. In 1998 the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), which provides governments with a setting in which to discuss, develop and perfect economic and social policy, established a framework of twelve ethical principles for good governance. The Office of the Ombudsman endorses these principles and encourages public officials to accept them as a standard for public administration.

Principles for Managing Ethics in the Public Sector

Ethical standards for public service should be clear.

Ethical standards should be reflected in the legal framework.

Ethical guidance should be available to public servants.

Public servants should know their rights and obligations when exposing wrongdoing.

Political commitment to ethics should reinforce the ethical conduct of public servants.

The decision-making process should be transparent and open to scrutiny.

There should be clear guidelines for interaction between the public and private sectors.

Managers should demonstrate and promote ethical conduct.

Management policies, procedures and practices should promote ethical conduct.

Public service conditions and management of human resources should promote ethical conduct.

Adequate accountability mechanisms should be in place within the public service.

Appropriate procedures and sanctions should exist to deal with misconduct.

Copyright (c) OECD. All rights reserved

Contracting Out and Accountability

Public rights can be eroded when governments privatize or contract out services to the private sector. Guaranteeing citizen rights under these circumstances has received a lot of attention in other Canadian jurisdictions. In the Yukon, an assessment is being made to determine the extent to which government services are contracted out and the Ombudsman has initiated discussions with Deputy Ministers to explore this area further.

The *Ombudsman Act* gives Yukoners the right of recourse when they feel they have been unfairly treated by a territorial government organization. This right is potentially affected when public services are delivered through private sector contracts. Similarly, contracting out services can have direct implications on a citizen's right to privacy and right to access information, rights normally upheld through the *Access to Information and Protection of Privacy Act*. Consumers of these privately delivered public services do not have the option of taking their "business" elsewhere. Furthermore, private contractors have no responsibility to individual citizens as no contract relationship exists between them. Accountability mechanisms should be built into these service arrangements in order to give people an avenue of redress.

A right is not what someone gives you;

it is what no one can take from you.

RAMSEY CLARK,
former Attorney General of the USA

The Office of the Ombudsman and Information & Privacy Commissioner believes that it is worthwhile for government to consider how public/private sector relationships are affected by the *Ombudsman* and *Access to Information and Protection of Privacy Acts*. Perhaps private sector organizations that enter into

rangements with government should do so with
e expectation that a level of public scrutiny will be
ailable and is to be expected? And perhaps the
ople who are affected by these services should be
owed the same rights of privacy, access to
formation, and access to a higher review
echanism that they have when the service is
rectly delivered by government?

Ombudsman as Screener: Internal Trade Agreement

1998 the Ombudsman was appointed a
creener" under Canada's Agreement on Internal
ade. The agreement, entered into by the federal,
ovincial and territorial governments, seeks to
duce and eliminate, to the extent possible, barriers
the free movement of persons, goods, services and
vestments within Canada. It also serves to
tablish an open, efficient and stable domestic
arket.

he function of a screener is to act as a body,
dependent of government, to decide whether
ersons should be permitted to commence dispute
solution proceedings under the agreement. Since
e Ombudsman's appointment no cases have
isen.

Connecting and Building Relationships

Meetings and Visits

In 1998 the Office of the Ombudsman was invited to give a number of presentations within the territory. The presentations aimed to foster an understanding of various aspects of the Ombudsman process. Highlights from the visits are presented below.

The Ombudsman was invited to make a presentation to the **Yukon Law Society.** This was the first of a series of noon hour training session the Society set up for their members. The meeting helped develop an understanding about how the Ombudsman and the legal community can best serve clients that are having problems with government. Discussions explored situations where it may be appropriate for lawyers to refer clients to the Ombudsman and vise versa.

The **Rendezvous Rotary Club** had the Ombudsman speak about his role in the community at one of their breakfast meetings. The presentation was followed by a question and answer period.

The Ombudsman found it interesting that the Rotary 4-Way Test (of the things we think, say or do) aligns itself with practices that the Office of the Ombudsman tries to encourage. The 4-Way Test considers:

- Is it the truth?
- Is it fair to all concerned?
- Will it build good will?
- Will it be beneficial to all concerned?

Such a test promotes fairness and ethical practices and can be applied to almost any form of interaction.

As part of the **Ombudsman Community Visitation Program,** the Ombudsman made a trip to Watson Lake. He visited YTG offices and had informal discussions with staff about the role of the Ombudsman and Information & Privacy Commissioner. The Ombudsman also made a presentation to the **Watson Lake Chamber of Commerce.** The Ombudsman noted that a good portion of the agenda dealt with the matters related in some way to government and the efforts of the Chamber to work with departmental programs and officials.

The Ombudsman was invited to visit the **Whitehorse Young Offender Facility.** The Ombudsman and the youths engaged in a dynamic ninety-minute discussion about the role of the Ombudsman and the function of the Office. The discussion period was both well attended and received.

Every kind of peaceful cooperation is primarily based on mutual trust and only secondarily on institutions.

ALBERT EINSTEIN

The Ombudsman met with Yukon Government **Deputy Ministers.** The philosophy of the Office, along with the notion that investigating public complaints need not be a confrontational process, was emphasized. The Ombudsman was pleased to report on the high level of cooperation that the Office has experienced with government departments to date. Matters of investigation and the Ombudsman's reporting process were also discussed. The Ombudsman plans to meet with the Deputy Ministers on a quarterly basis.

The Assistant to the Ombudsman was invited to talk with the inmate Case Managers at the **Whitehorse Correctional Centre.** This meeting enabled a mutual

understanding of their respective complaint procedures. Thus, it helped ensure that inmates would pursue the available review and appeal processes within the Whitehorse Correctional Centre prior to complaining to the Ombudsman. After the meeting, the Correctional Centre put up posters explaining when and how inmates could avail themselves to the services of the Office of the Ombudsman.

The Assistant to the Ombudsman also met with the staff of the **Teslin Community Correctional Centre.** As with the Whitehorse meeting, this opportunity for interaction led to a better understanding of each other's complaint processes and how they fit together. The Assistant to the Ombudsman was also asked to explain how the Access to Information and Protection of Privacy Act applied to the records of the Teslin Community Correctional Centre.

At **Yukon College,** the Assistant to the Ombudsman met with the Appeal Subcommittee to talk to them about the Principles of Natural Justice. Discussions also centred around the specific actions which help the Office of the Ombudsman identify a fair hearing process during an investigation.

Canadian Ombudsman Association

At the conference of Canadian Ombudsman held in Yellowknife, NWT last June, the Canadian Ombudsman Association (COA) was formed. The Yukon Ombudsman is proud to be a founding member and to have been named a director. The Ombudsman is also the current editor of the COA newsletter.

The COA has links to the United States Ombudsman Association (USOA) and the International Ombudsman Institute (IOI). This important networking provides a forum for promoting fairness in public administration. It also creates opportunities for speaking out collectively on issues of common concern. As expressed by Martin Luther King Jr.: "Injustice anywhere is a threat to justice everywhere."

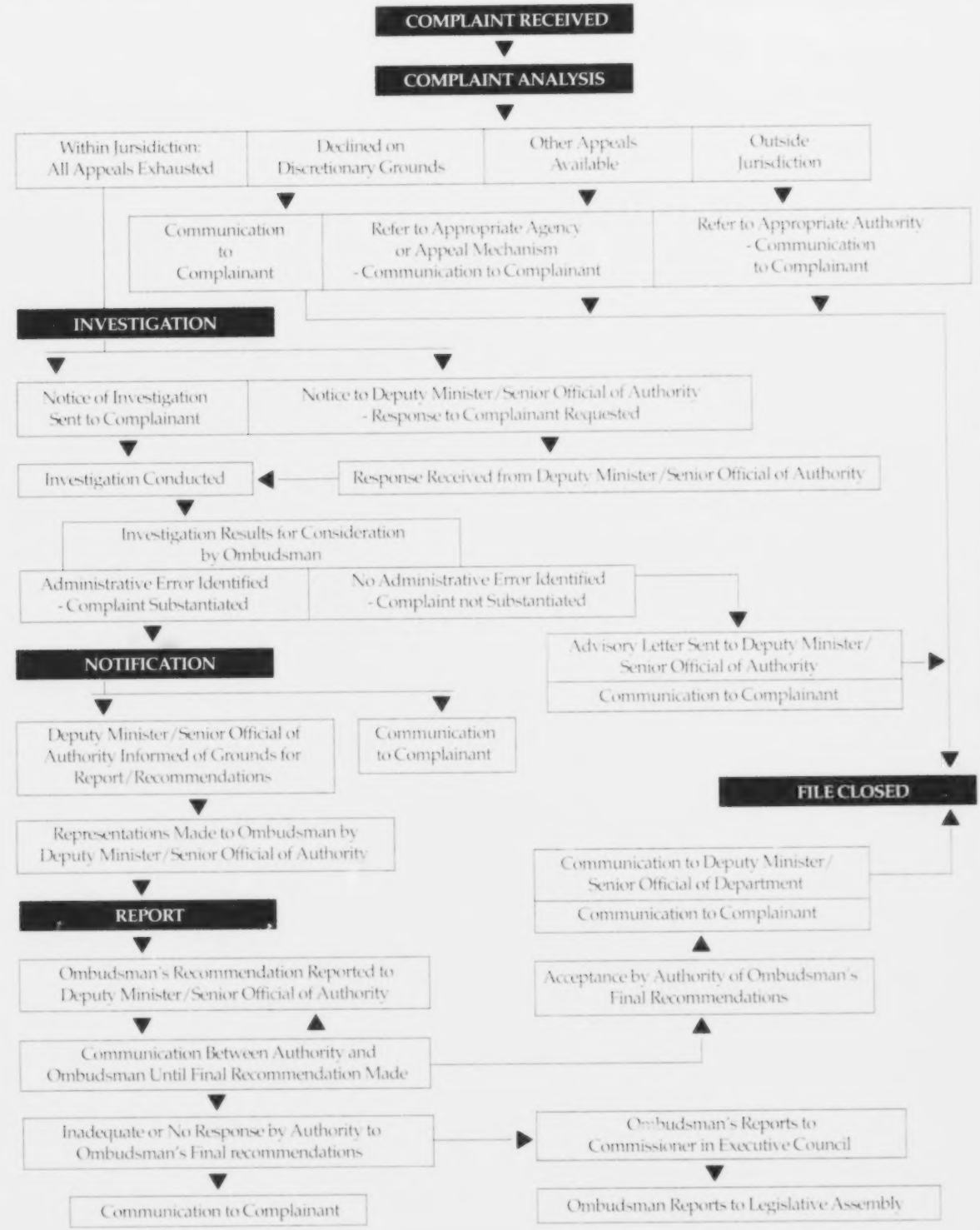
One of the first initiatives of the COA was to call on the Parliament of Canada and the federal government to create a National Ombudsman. As ironically noted by COA President, and Ontario Ombudsman, Roberta Jamieson, "Canada stands in the world as a beacon of democratic government, and yet we have no office to receive the complaints of the public [on federal matters]."

Injustice anywhere

is a threat to justice everywhere.

MARTIN LUTHER KING JR.

Ombudsman's Flow Chart of Complaints


COMPLAINT RECEIVED
COMPLAINT ANALYSIS
Within Jurisdiction: All Appeals Exhausted
Declined on Discretionary Grounds
Other Appeals Available
Outside Jurisdiction
Communication to Complainant
Refer to Appropriate Agency or Appeal Mechanism - Communication to Complainant
Refer to Appropriate Authority - Communication to Complainant
INVESTIGATION
Notice of Investigation Sent to Complainant
Notice to Deputy Minister/Senior Official of Authority - Response to Complainant Requested
Investigation Conducted
Response Received from Deputy Minister/Senior Official of Authority
Investigation Results for Consideration by Ombudsman
Administrative Error Identified - Complaint Substantiated
No Administrative Error Identified - Complaint not Substantiated
NOTIFICATION
Advisory Letter Sent to Deputy Minister/Senior Official of Authority
Communication to Complainant
Deputy Minister/Senior Official of Authority Informed of Grounds for Report/Recommendations
Communication to Complainant
FILE CLOSED
Representations Made to Ombudsman by Deputy Minister/Senior Official of Authority
Communication to Deputy Minister/Senior Official of Department
Communication to Complainant
REPORT
Ombudsman's Recommendation Reported to Deputy Minister/Senior Official of Authority
Acceptance by Authority of Ombudsman's Final Recommendations
Communication Between Authority and Ombudsman Until Final Recommendation Made
Inadequate or No Response by Authority to Ombudsman's Final recommendations
Ombudsman's Reports to Commissioner in Executive Council
Communication to Complainant
Ombudsman Reports to Legislative Assembly

Case Summaries

The Ombudsman is an independent and impartial investigator, who has been appointed a number of investigative roles. It is the duty of the Ombudsman to:

- Investigate any complaint about a matter of administration of the Yukon Government and recommend corrective action if the complaint is justified;
- Investigate and report on any jurisdictional matter referred by the Yukon Legislative Assembly or a committee of the Yukon Legislative Assembly;
- Investigate and report on any matter referred by a municipality or a Yukon First Nation Government (on a cost-recovery basis).

In 1998 the Office of the Ombudsman received a total of 144 jurisdictional complaints. Of these new complaints, 14 proceeded to the investigation level, along with 18 cases that were carried over from 1997. Of these 32 cases, 24 are still under investigation.

Investigation Summaries

Yukon Workers' Compensation Health & Safety Board

A worker sustained an injury in 1981 that resulted in a partial disability. An appeal related to this injury was heard and a decision rendered in April 1997. The worker complained to the Ombudsman that the Appeal Panel did not properly address the legislative provisions in effect at the time of the injury.

Following the investigation, the Ombudsman determined that decisions at various stages of the claims process included terminology that was inconsistent with the legislation in place at the time of the complainant's injury. Aspects of the Appeal Panel's decision related to the application of unreasonable or unfair procedures, and adequate and appropriate reasons for the decision were not given.

The Ombudsman recommended that the Appeal Panel rehear its decision and, specifically, apply the provisions of the prior legislation to the determination of compensation for the complainant's permanent partial disability.

The Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board accepted the Ombudsman's recommendation and the matter was reheard in December 1998. The complainant is currently awaiting the outcome.

An injured worker complained to the Ombudsman that the Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board terminated compensation without proper notice and without readying the worker for employment. Furthermore, the complainant felt that the decisions of the Internal Review Committee and the Appeal Panel were unfair.

An investigation into these concerns substantiated the complaint. The Ombudsman felt that the claim file records relied on by the Appeal Panel contained information that was irrelevant. Also, some of the records used by the Appeal Panel had not been disclosed to the injured worker and therefore did not permit the worker to fairly present their case to the Panel. The Ombudsman recommended that the matter be reheard.

The Ombudsman also reviewed the claim handling policy and concluded that the policy guidelines had not been consistently applied. The Ombudsman recommended that a process be implemented to ensure the provisions of all relevant policy are applied to claims and that the claim file reflect how those provisions are applied along with the supporting rationale.

Both recommendations were accepted by the Workers' Compensation Board. As a result, the worker's benefits were reinstated and the worker's rehabilitation is being dealt with according to policy.

Community and Transportation Services

The proprietor of a company seeking to do business in the Yukon complained to the Ombudsman about a land application review process.

The *Ombudsman Act* does not permit intervention in the application process. Normally, if one is affected by decisions of government there are statutory or administrative review processes that must be taken before the Ombudsman can investigate a complaint. The principle is that a government body ought to have the opportunity to review and correct a problem before the Ombudsman takes action.

The one exception to this is a complaint of unreasonable delay. The Ombudsman agreed in this case to investigate a complaint that the land application review process included unreasonable delays.

The investigation concluded that the length of time it was taking to process the application was excessive. The Ombudsman identified several factors that contributed to this. One of them was the practice of tasking an applicant with negotiating support for the application with other parties outside of the Land Application Review Committee (LARC) meetings. In this case, it was clear to the Ombudsman that this was an almost impossible task for the complainant to complete because of the competing interests of other parties. In the end it had the effect of frustrating and complicating the process rather than facilitating a speedier resolution.

On the basis of the investigation the Ombudsman came to the opinion that it was an unfair and unreasonable procedure for the complainant to confer with the other parties, despite the fact that there was mutual consent for the complainant to approach the groups. The concern raised by the Ombudsman was that such a practice did not define specific expectations, did not set an appropriate time line and did not confirm that there was a reasonable expectation that the applicant could successfully complete such an undertaking.

The Ombudsman expressed the belief that it is unfair to all parties when an application process goes on indefinitely. In the interest of fairness it is desirable that closure of an application is planned and predictable after reasonable opportunities have been provided to hear all relevant interests and concerns.

Accordingly, the Ombudsman made a recommendation to the Deputy Minister of Community and Transportation Services, which was accepted and implemented. The terms of reference for the Land Application Review Committee were amended to ensure that applicants clearly understand what actions they are required to undertake and to confirm that they are willing and able to carry out such actions in a timely fashion. The changes will also help define the end objective for processes within the control of the committee.

At the end of the year the complainant's application was still outstanding. The Ombudsman has communicated with the Deputy Minister to determine if the recommendation had the desired effect, or if continued delay is due to other factors.

Statistical Summaries

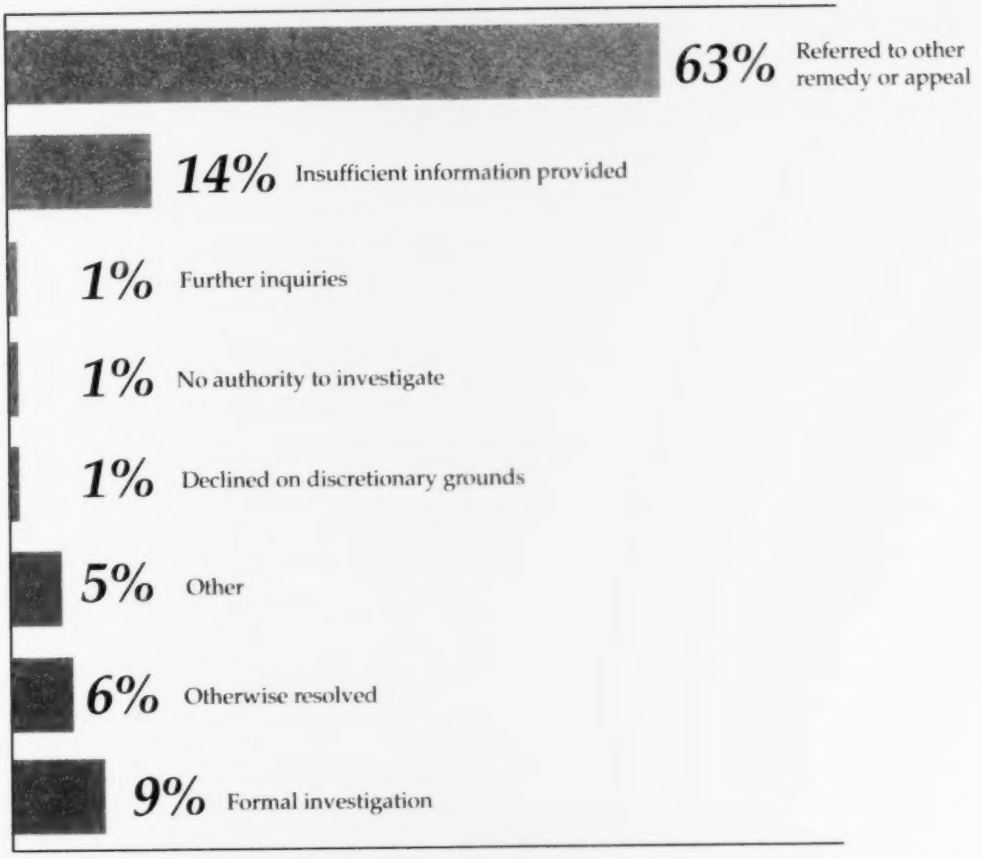
Table 1 - Jurisdictional Complaints Received

Authority	Complaints Under Investigation	Complaints Otherwise Resolved	Total Complaints
Community and Transportation Services		9	9
Education		8	8
Finance		1	1
Government Services		3	3
Health and Social Services	2	30	32
Justice	3	8	11
Law Society of Yukon		1	1
Public Service Commission		7	7
Renewable Resources		4	4
Teslin Correctional Centre		2	2
Tourism		2	2
Whitehorse Correctional Centre		24	24
Yukon College		1	1
Yukon Fish and Wildlife		1	1
Yukon Housing Corporation		8	8
Yukon Human Rights Commission	1	2	3
Yukon Legal Services Society		2	2
Yukon Liquor Corporation		1	1
Yukon Medical Council		1	1
Yukon Workers' Compensation Health & Safety Board	7	16	23
TOTAL COMPLAINTS 1998	**14**	**131**	**144**
Total Complaints 1997	16	106	122

Table 1 - Jurisdictional Complaints Received

Authority	Complaints Under Investigation	Complaints Otherwise Resolved	Total Complaints
Community and Transportation Services		9	9
Education		8	8
Finance		1	1
Government Services		3	3
Health and Social Services	2	30	32
Justice	3	8	11
Law Society of Yukon		1	1
Public Service Commission		7	7
Renewable Resources		4	4
Teslin Correctional Centre		2	2
Tourism		2	2
Whitehorse Correctional Centre		24	24
Yukon College		1	1
Yukon Fish and Wildlife		1	1
Yukon Housing Corporation		8	8
Yukon Human Rights Commission	1	2	3
Yukon Legal Services Society		2	2
Yukon Liquor Corporation		1	1
Yukon Medical Council		1	1
Yukon Workers' Compensation Health & Safety Board	7	16	23
TOTAL COMPLAINTS 1998	**14**	**131**	**144**
Total Complaints 1997	16	106	122

Resolution of Ombudsman Complaints


63% Referred to other remedy or appeal
14% Insufficient information provided
1% Further inquiries
1% No authority to investigate
1% Declined on discretionary grounds
5% Other
6% Otherwise resolved
9% Formal investigation

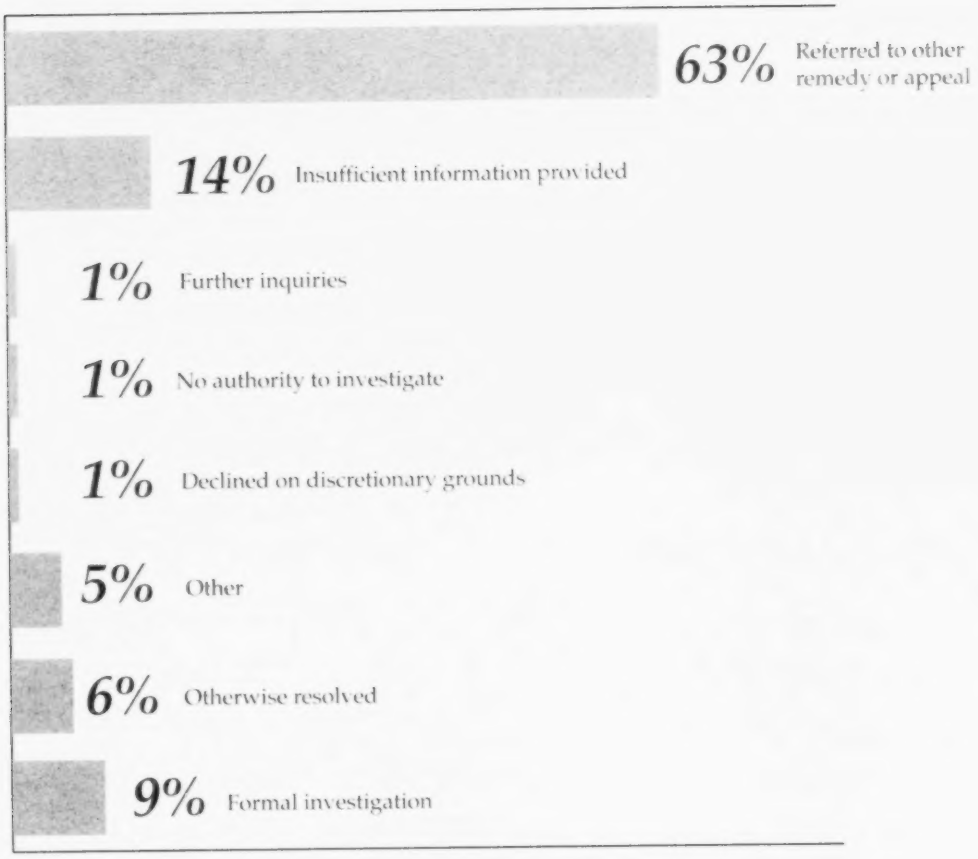
Ombudsman Investigations

Opened in 1998	14
Carried forward from 1997	18
TOTAL	32
Reported to Authority	2
Discontinued	6
Carried forward to 1999	24

Report of the Information & Privacy Commissioner

YUKON LEGISLATIVE ASSEMBLY
Office of the Ombudsman

Resolution of Ombudsman Complaints


63% Referred to other remedy or appeal
14% Insufficient information provided
1% Further inquiries
1% No authority to investigate
1% Declined on discretionary grounds
5% Other
6% Otherwise resolved
9% Formal investigation

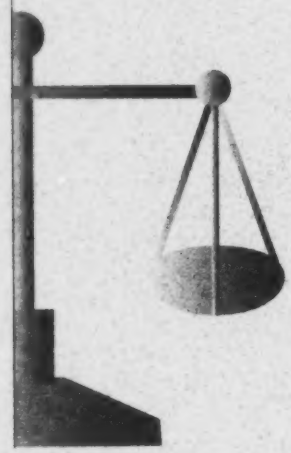
Ombudsman Investigations

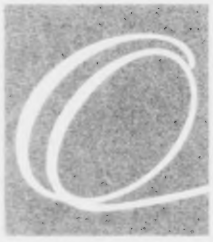
Opened in 1998	*14*
Carried forward from 1997	*18*
TOTAL	*32*
Reported to Authority	*2*
Discontinued	*6*
Carried forward to 1999	*24*

Report of the Information & Privacy Commissioner

YUKON LEGISLATIVE ASSEMBLY

Office of the Ombudsman





Information & Privacy Commissioner

TABLE OF CONTENTS

Office of the Information & Privacy Commissioner ____ 1

Office Objectives ____ 1

Year in Review ____ 1

Information & Privacy Summit 1998 ____ 1

Request for Review Flow Chart ____ 3

Case Summaries ____ 4

Mediation Summaries ____ 4

Inquiry Sunmmaries ____ 6

Commissioner's Comments on ATIPP ____ 8

Statistical Summaries ____ 9

Complaints and Request for Review ____ 9

Types of Settlement ____ 9

Types of Cases ____ 10

ATIPP Cases by Public Body ____ 10

Web Site Links ____ 11

Office of the Information & Privacy Commissioner

The principles underlying the *Access to Information and Protection of Privacy Act* (ATIPP Act) are those of accountability and protection of privacy. These principles enable the actions of government to be held up to public scrutiny while also securing every individual's fundamental right to privacy. The Office of the Information & Privacy Commissioner impartially reviews government decisions that pertain to the Act and also provides comments on the administration of the Act. The services of the Office are open to all citizens.

Office Objectives

- To provide an independent review of decisions made by public bodies respecting access to information and the protection of personal information held in government records.
- To provide comments, information, advice and recommendations on information access rights, protection of privacy, and obligations of public bodies with respect to information and privacy.

Year in Review

When the Office of the Ombudsman was established in 1996 it was estimated that 20% of all work would pertain to requests for review and investigations under the ATIPP Act. During the past year, however, the Information & Privacy Commissioner's ATIPP related work has exceeded 50% of the overall office case load.

In fact, in 1998 the Office of the Information & Privacy Commissioner received an unprecedented number of cases. Table 1, in the statistics section of the report, reflects how the 1998 workload has more than doubled, from 17 cases in 1997 to 36 cases in the past year. The increase is attributed to a heightened public awareness of the legislation.

In total, the Office fielded 36 new requests for review. Of these requests 3 were discontinued, 6 were settled in mediation and 16 proceeded to the inquiry level. A further 9 cases are still under investigation. I also had the opportunity to comment on 3 issues that could potentially effect the privacy rights of Yukoners.

It is my impression that some cases were more difficult to handle, by the public bodies, the archivist, and the Information & Privacy Commissioner because of the lack of a policy manual and information directory. As the information directory is required by section 63 of the ATIPP Act, I was particularly pleased to learn that the government has made significant progress in the development of this directory during 1998. Full implementation is expected to take place by mid 1999. Initial work has also begun with the development of a policy and procedures manual. Input from the Information & Privacy Commissioner has been invited and I look forward to being involved in a consultative role in both these initiatives.

All ATIPP cases that proceeded to Inquiry result in the Commissioner reporting and making recommendations to the public bodies. I am pleased to report that all recommendations made to the various public bodies in 1998 were accepted and implemented.

Information and Privacy Summit 1998

The Yukon Office of the Ombudsman hosted the annual meeting of Canada's Information and Privacy Commissioners in Whitehorse on June 24-26, 1998.

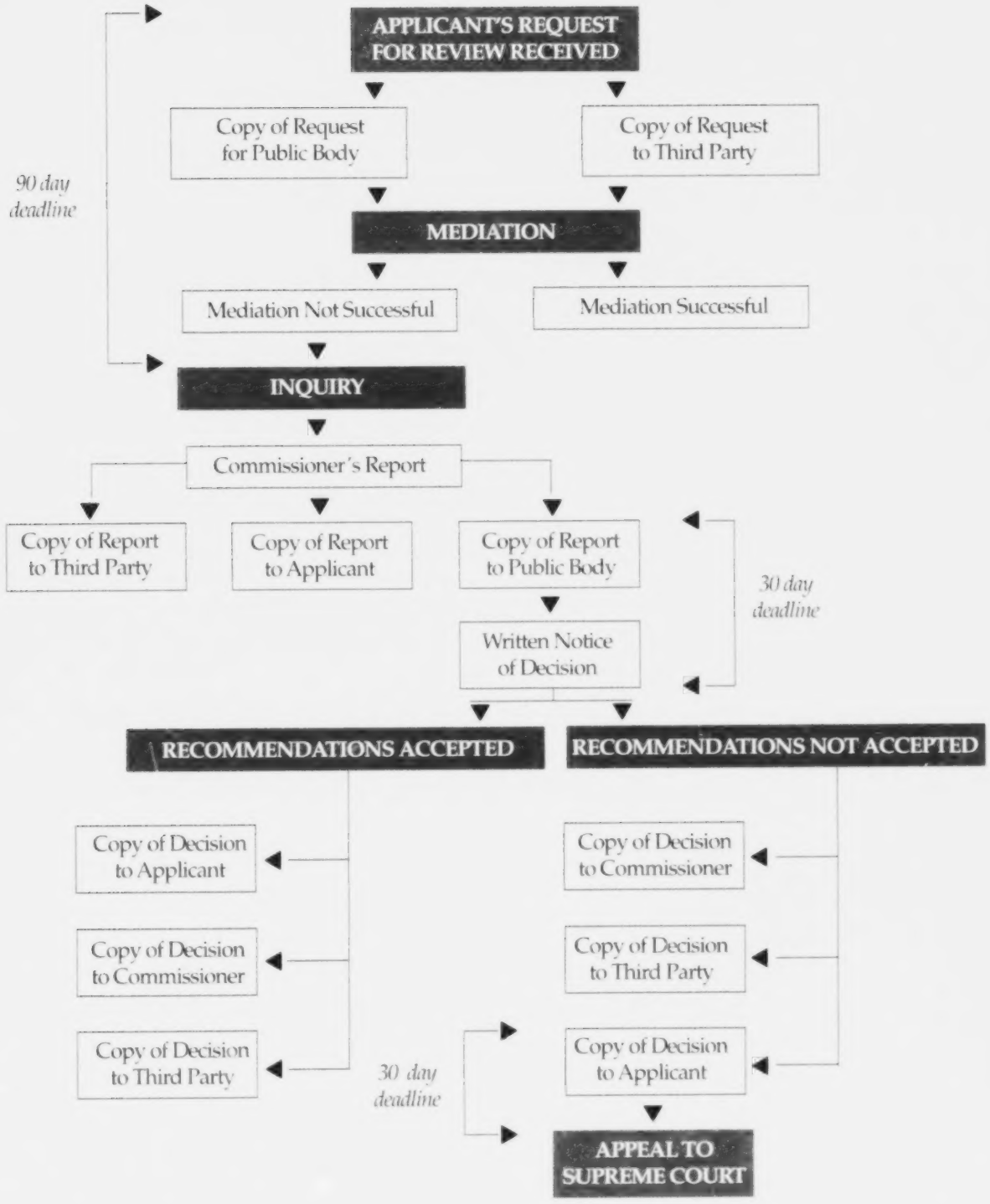
This IPC "Summit", as it has come to be known, has grown from a small informal gathering of the federal and three provincial Information & Privacy

Commissioners in the late 1980's, to a nation-wide representation of all but two provincial and territorial jurisdictions. The annual forum provides an opportunity for Commissioners to discuss matters of common interest.

The development of programs and legislation to handle health information in a number of provinces and federally, has been of interest to Access and Privacy Commissioners, particularly in light of technological advancements that allow high speed data transfers. The conference featured a very informative presentation by the developers of the Manitoba Health Information System, a system that illustrates how database management can conform to accepted privacy standards.

One of the important outcomes of the conference was the formation of a working group on health information. Through this working group valuable input was provided to the final report of the national advisory council on health information by Canada's Privacy Commissioners.

Request for Review Flow Chart


APPLICANT'S REQUEST FOR REVIEW RECEIVED
Copy of Request for Public Body
Copy of Request to Third Party
90 day deadline
MEDIATION
Mediation Not Successful
Mediation Successful
INQUIRY
Commissioner's Report
Copy of Report to Third Party
Copy of Report to Applicant
Copy of Report to Public Body
30 day deadline
Written Notice of Decision
RECOMMENDATIONS ACCEPTED
RECOMMENDATIONS NOT ACCEPTED
Copy of Decision to Applicant
Copy of Decision to Commissioner
Copy of Decision to Third Party
30 day deadline
Copy of Decision to Commissioner
Copy of Decision to Third Party
Copy of Decision to Applicant
APPEAL TO SUPREME COURT

Case Summaries

In 1998 the Office of the Information & Privacy Commissioner received an unprecedented number of cases. In total, the Office fielded 36 new requests for review. Of these requests 3 were discontinued, 6 were settled in mediation and 16 proceeded to the inquiry level. A further 9 cases are still under investigation. The Commissioner also commented on 3 cases which had implications on the *Access to Information and Protection of Privacy Act*.

Request for Review: Mediation versus Inquiry

The review process offered by the Office of the Information & Privacy Commissioner includes mediation followed by the inquiry, if necessary. If the request for review is within the jurisdiction of the Office then a file is opened, information gathered, and mediation initiated. Mediation is an informal process that is used to resolve the issues brought forward in a request for review. Mediation facilitates discussions between the requester and the government body, is conducted by someone other than the Commissioner, and is completely confidential. If mediation is unsuccessful, or if the parties involved choose not to enter into the process, then the review moves to the inquiry. The Commissioner must now conduct an inquiry, which is a formal hearing process set out in the ATIPP Act. After the inquiry is completed the Commissioner makes a decision on the matter and gives his recommendations to the public body.

A selection of summaries, which are representative of the cases handled by the Office, are presented on the following pages.

Mediation Summaries

Is Your Personal Information Really Personal?

- ***Issue***

What happens when someone makes an access to information request for another person's personal information?

- ***The Act***

When a public body thinks that requested information may violate a third party's personal privacy, this person must be notified before the information is released. Notification must state that an information request has been made which may affect their personal privacy, include a description of the record, and explain that representations for non-disclosure can be made. However, if the public body does not believe that disclosure is harmful to personal privacy then they have no obligation to notify any of the parties involved and will release the records without notification.

- ***Case #1***

The Department of Renewable Resources, the public body, had duly notified a third party that someone had made an application to access information about them. When the Department refused the third party's request for non-disclosure, they approached the Office of the Information & Privacy Commissioner. A review of the public body's decision to disclose the personal information was initiated.

As part of the review process, this request was mediated. The affected party was more concerned about the reasons behind the request and its overall privacy implications than the actual disclosure of the records that had been identified to them. The third party had no idea why the request was being made

and were, therefore, unwilling to support the release of the information. Mediation helped clarify the reasons behind the information request by making the wording of the request available to the third party and answering some of their questions.

However, further mediation determined that some questions could probably only be answered by the public body directly.

The cooperation of both the third party and the public body enabled this request for review to be resolved through mediation. Such cooperation speeds up the review process, prevents a less timely, and perhaps unnecessary, inquiry by the Commissioner and more directly addresses the concerns of the requester.

Is Your Information Out of Control?

- ***Issue***

Can people correct personal information about themselves that a public body has on file?

- ***The Act***

Any person who believes there is an error or omission in their personal information may request that that information be corrected. If the public body does not correct the information they must annotate the record with the requested correction. A public body must give notice of the correction to any third party to whom that information has been disclosed. If that third party is another public body then they must correct or annotate that information. A problem arises, however, when copies of the record are distributed outside the public body's control. As the ATIPP Act does not apply to non-governmental bodies, there can be no guarantee that the request to correct information will be acknowledged.

- ***Case #2***

This case actually combines two different parts of the Act—the proper collection, use and disclosure of information, and the right to correct personal information. The request for review that the Office under took was based on a complaint that a public body did not collect, use, or disclose information in compliance with the ATIPP Act. However, this summary draws attention to another important aspect of the case: the ability of a person to control personal information about themselves.

The requester was concerned because a private record about themselves showed up in a Yukon Workers' Compensation Health & Safety Board (hereafter the Worker's Compensation Board or WCB) claim file belonging to an immediate family member.

All parties participated in mediation. The public body agreed to review the file and determine whether the requester's name, or the name of any other immediate family members, appeared in any other record held in the same claim file. It was also resolved that the public body would remove the record in question from their file and would correspond with all persons who had received it, requesting that it be returned. The mediator is still attending to this last point as it was agreed that WCB would advise the requester of the number of copies returned.

Third Party: any person other than the person who made the request

SECTION 3 ATIPP ACT

The Yukon Workers' Compensation Health & Safety Board Management Team also recognized the broader need to put notices in all claim files that were opened prior to the ATIPP Act. These notices would alert claimants, and any other persons using the files, to bring any records "problems" to the attention of the adjudicator. Furthermore, the Management Team agreed to adopt a consistent process for information handling.

In this particular case, the requestor wanted to draw attention to a serious flaw in the record acquisition process. This concern was taken seriously by the Yukon Workers' Compensation Health & Safety Board Management Team and was mediated successfully.

Classified Conversation?

- ***Issue***

Can a conversation between two people be used for the purposes of law enforcement?

- ***The Act***

A public body is entitled to collect, use, and disclose personal information, without the person's knowledge or consent, for the purposes of law enforcement.

- ***Case #3***

An inmate requested the Commissioner to review how the Whitehorse Correctional Centre collected personal information for the purposes of law enforcement. After mediation, the inmate was satisfied that his concern would be addressed by the public body. Whitehorse Correctional Centre agreed to develop a disclaimer that all inmates being admitted would sign. Such a disclaimer would advise each inmate of the purposes for which information about them may be used, and would specifically state that information could be used for the purposes of law enforcement. Since mediation was successful the matter did not proceed to inquiry.

Inquiry Summaries

Health and Social Services

A request was made for "any draft copies" of a report prepared by consultants for the Department of Health and Social Services, the public body.

The public body had two different versions of this draft report in its custody. Upon the request, the most recent draft was released, but access to the earlier one was denied on the basis that its release would be harmful to the business interests of a third party-the authors of the report.

Section 24 of the ATIPP Act sets out a three part test to determine if disclosure is harmful to the business interests of a third party. The public body can only refuse to disclose information when all three parts of the test are satisfied.

Public Body: each department, board, commission, foundation, secretariat, or corporation of the Government of Yukon

SECTION 3 ATIPP ACT

The public body argued that under Canadian law the draft report was copyright material of the authors and, as such, was a trade secret, protected by copyright. The public body also asserted that the draft did not become the property of the government until the consultants released the final draft in fulfillment of their contract.

Upon investigation, the Commissioner found that the draft report did not contain trade secrets as defined in the Act and noted that a draft report prepared for a public body under contract cannot be protected from disclosure by copyright. Furthermore, the Commissioner determined that the draft report became a record of the public body upon being received by the Department of Health and Social Services and no provisions of the ATIPP Act allow it to be treated differently. The public body failed to satisfy the Commissioner that there was a realistic expectation of harm to the business interests of the authors.

The Commissioner recommended that the draft report be disclosed to the applicant. The public body accepted the recommendation and made the disclosure.

Yukon Workers' Compensation Health & Safety Board

The Information & Privacy Commissioner reviewed a complaint that the Yukon Workers' Compensation Health & Safety Board (WCB), the public body, had collected and used personal information about the applicant in violation of the ATIPP Act.

Section 48(3) of the ATIPP legislation allows the Commissioner to review complaints that a public body has not "collected, used or disclosed personal information" in accordance with the Act.

The Act requires public bodies to limit the collection of personal information, without the knowledge and consent of the individual, to instances where:

- The collection of the information is authorized by an Act of Parliament or of the Legislature; or
- The information is collected for the purposes of law enforcement; or
- The information relates to and is necessary for carrying out a program or activity of the public body.

At inquiry, the public body argued that efforts to determine the applicant's eligibility for certain benefits are a legitimate activity related to a program of the public body.

The information in question included, in part, personal knowledge in the mind of an employee that did not consist of a record. Records containing personal information were collected from a third party as a result of this knowledge. However, it was brought to the attention of the Commissioner that the public body had made efforts to collect the personal information from the applicant before obtaining it from the third party.

The Commissioner found that, in this instance, the public body was authorized to collect and use the personal information in order to determine the applicant's benefit entitlement. The Commissioner also found that knowledge in the mind of an employee does not constitute the collection of personal information within the meaning of the ATIPP Act because personal information is defined in the Act as recorded information.

Government Services

A request was made for a contract bid proposal submitted to Government Services, the public body.

The public body refused to grant access to this record on the basis of section 24 of the ATIPP Act. This section requires a public body to refuse to disclose information when it is considered to be harmful to the business interests of a third party.

However, section 24 sets out a three part test to determine if disclosure is harmful. The public body can only refuse to disclose information if all three parts of the test are satisfied.

The first part of the test is that, if disclosed, the information would reveal either trade secrets or commercial, financial, labour relations, scientific, or technical information of the third party. The second requirement of the test is that the information was supplied to the public body either implicitly or explicitly in confidence. The final requirement is to establish that disclosure of the information could reasonably be expected to either:

- Harm significantly the competitive position, or interfere significantly with the negotiating position of the third party,
- Result in similar information no longer being supplied to the public body when it is in the public interest that similar information continue to be supplied, or
- Result in undue financial loss or gain to any person or organization.

The requester asked the Information & Privacy Commissioner to conduct a review of the decision. The Commissioner, on review, agreed that the three criteria under section 24 were met and that disclosure of the requested information would be harmful to the business interests of the third party. The Commissioner confirmed that the public body was required to refuse access to the record.

Commissioner's Comments on the Application of ATIPP

The Commissioner is responsible for monitoring how this Act is administered to ensure that its purposes are achieved, and may comment on the implications for access to information or for protection of privacy of existing or proposed legislative schemes or programs of public bodies.

SECTION 42 ATIPP ACT

One of the roles of the Information & Privacy Commissioner is to make comments on legislation or government programs which can have an effect on the privacy or access rights of Yukoners. The Commissioner is pleased that he was able to contribute in this capacity in 1998. Two Yukon government departments approached the Commissioner for his comments on how access to information and protection of privacy affected the legislation under their control.

On a national level, the 1998 Information and Privacy Summit, held in Whitehorse, stimulated a Canada-wide initiative to safeguard citizens' right to privacy under the new national health infostructure.

Maintenance and Custody Orders Enforcement

The Department of Justice asked the Commissioner to comment on proposed changes to the *Maintenance and Custody Orders Enforcement Act*. Under both the original Act and the proposed changes, the rules governing the collection of personal information for the purposes of maintenance enforcement are quite liberal.

Although collecting third party information without the consent of those affected is inconsistent with the principles of the ATIPP Act, the Commissioner pointed out that an *overriding public interest* could justify legislative change that departed from this principle.

The Commissioner was also concerned about information that is shared with other jurisdictions. This is most commonly done to track down individuals who have failed to make maintenance support payments. However, once information is out of the hands of Yukon public officials, our rules protecting disclosure cease to apply.

Community & Transportation Services

The Information & Privacy Commissioner was asked to comment on how the Department of Community & Transportation Services should handle information received from police accident reports. On one hand, the Department is required to develop data as part of a national safety code. On the other hand, it is concerned about using personal information that was collected for a different purpose.

The Information & Privacy Commissioner met with the Deputy Minister, who agreed to examine the problem. The Deputy Minister resolved to review the relevant legislation and RCMP agreements. Following research and review of similar practices in other jurisdictions, the Department will develop a proposal for data sharing. At that time the Commissioner may be invited to review and comment on the proposal.

Advisory Council on Health Info-Structure

The Advisory Council on Health was established to provide advice and recommendations for a national health info-structure. At the June 1998 Information and Privacy Summit in Whitehorse, the need to establish a "privacy voice" in the national health information infrastructure was identified. On behalf of the Commissioners from across Canada, the Yukon Information & Privacy Commissioner wrote to the Honorable Alan Rock, Federal Minister of Health, expressing these concerns. The Yukon Commissioner, and other Canadian Privacy Commissioners, stressed the need to include a privacy specialist on the Council and the need to establish a privacy working group to comment on privacy issues relating to the development of a national health program. These initiatives were accepted and implemented. As a result, there has been substantial improvement in both privacy protection measures and privacy standards in the new national health info-structure.

Statistical Summaries

Complaints and Requests for Review

Public Body	Number of Cases	
	1998	1997
Community and Transportation Services	**4**	1
Education	**6**	1
Executive Council Office	**1**	-
Government Services	**1**	-
Health and Social Services	**1**	2
Justice	**4**	1
Public Service Commission	**4**	2
Renewable Resources	**2**	1
Tourism	**2**	-
Whitehorse Correctional Centre	**1**	1
Yukon Housing Corporation	**1**	3
Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board	**9**	5
TOTAL	***36***	**17**

Means of Settlement

Settlement Type	Number of Cases	
	1998	1997
Inquiry	**16**	4
Investigation	**9**	1
Mediation	**6**	7
Discontinued	**3**	4
Section 42 Comment	**2**	-
TOTAL	***36***	**16**

Statistical Summaries

Complaints and Requests for Review

Public Body	Number of Cases	
	1998	1997
Community and Transportation Services	4	1
Education	6	1
Executive Council Office	1	-
Government Services	1	-
Health and Social Services	1	2
Justice	4	1
Public Service Commission	4	2
Renewable Resources	2	1
Tourism	2	-
Whitehorse Correctional Centre	1	1
Yukon Housing Corporation	1	3
Yukon Workers' Compensation Health and Safety Board	9	5
TOTAL	36	17

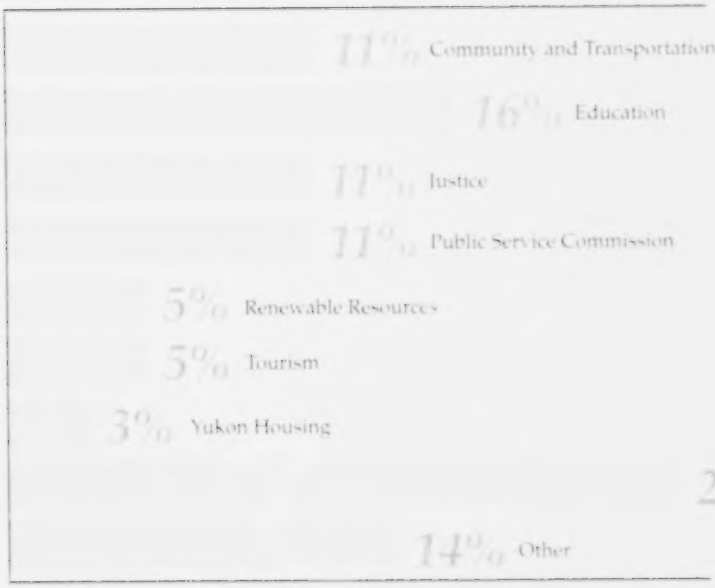
Means of Settlement

Settlement Type	Number of Cases	
	1998	1997
Inquiry	16	4
Investigation	9	1
Mediation	6	7
Discontinued	3	4
Section 42 Comment	2	-
TOTAL	36	16

Types of Cases

Description	Relevant Section of the Act	Number of Cases 1998	1997
Request for a review on a refusal by the public body to grant access to the record.	48(1)(a)	14	12
Request for a review of a complaint that a public body has not collected, used or disclosed information in compliance with the Act.	48(3)	7	3
Request for a review on a decision about an extension of time for responding to a request for access to a record.	48(1)(c)	1	-
Request for a review of a decision by a public body to disclose personal information about a third party.	48(4)	11	-
General powers to investigate complaints on the administration of the Act.	42(b)	11	3
General powers to comment on implications for access to information or for protection of privacy of exisitng or proposed legislative schemes or programs for public bodies.	42(c)	2	-
TOTAL		36	18

ATIPP Cases by Public Body

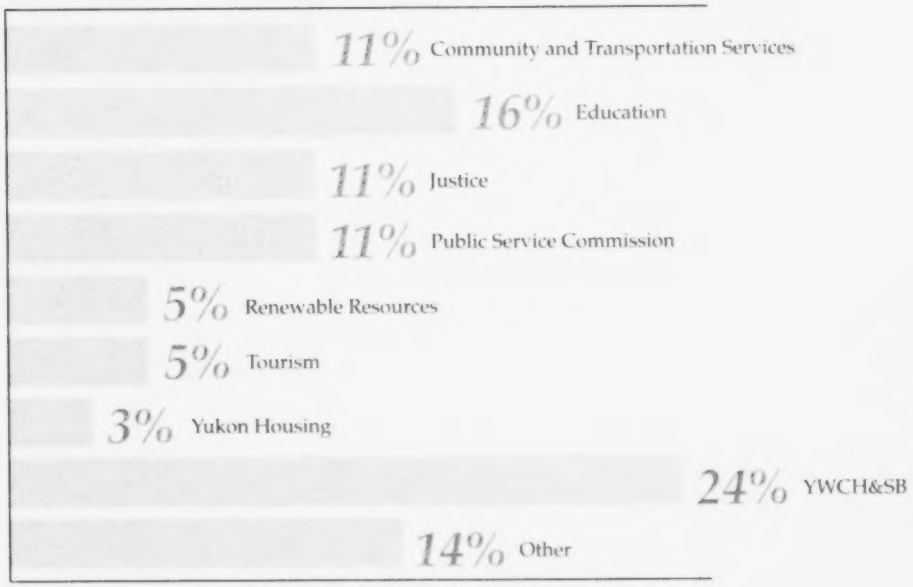


Types of Cases

Description	Relevant Section of the Act	Number of Cases 1998	1997
Request for a review on a refusal by the public body to grant access to the record.	48(1)(a)	14	12
Request for a review of a complaint that a public body has not collected, used or disclosed information in compliance with the Act.	48(3)	7	3
Request for a review on a decision about an extension of time for responding to a request for access to a record.	48(1)(c)	1	-
Request for a review of a decision by a public body to disclose personal information about a third party.	48(4)	11	-
General powers to investigate complaints on the administration of the Act.	42(b)	11	3
General powers to comment on implications for access to information or for protection of privacy of exisitng or proposed legislative schemes or programs for public bodies.	42(c)	2	-
TOTAL		36	18

10

ATIPP Cases by Public Body



Web Site Links

- **Yukon Office of the Ombudsman.** Information about the Yukon Ombudsman and Information & Privacy Commissioner.

  http://www.ombudsman.yk.ca

- **Government of Yukon.** Home page of our local government. Links to Yukon facts, travel, government, government leaders, and news.

  http://www.gov.yk.ca/

- **Alberta Information and Privacy Commissioner.** Audit done by Alberta pertaining to the privatization of the provincial government's Motor Vehicle Registries.

  http://www.oipc.ab.ca/audits/welcome.htm

- **Alberta Freedom of Information and Protection of Privacy Publications.** Several on-line publications on privacy. Of particular interest is the "Contractors' Guide to the Freedom of Information and Protection of Privacy Act"-a pamphlet that explains to contractors to the Government of Alberta how the Freedom of Information and Protection of Privacy Act affects them.

  http://www.gov.ab.ca/foip/pubs/index.html

- **National Conference on Health Info-Structure.** The Health Info-Structure is a Health Canada initiative that uses information and communication technologies to modernize the health system.

  http://www.hc-sc.gc.ca/ohih-bsi/

- **Bill C-54.** Protection of Personal Information and Electronic Documents Act and related links.

  http://www.privcom.gc.ca/hotlinksc54.htm

- **Canadian Standards Association (CSA).** The CSA is a not-for-profit, non-statutory, voluntary membership association engaged in standards development and certification activities In 1996 the CSA developed its Model Code for the Protection of Personal Privacy (Q830-96), which provides 10 basic principles based on the OECD Guidelines.

  http://www.media-awareness.ca/eng/issues/priv/laws/csacode.htm

- **Organization for Economic Co-operation and Development (OECD).** A group of 29 member countries that provide governments with a setting in which to discuss, develop and perfect economic and social policy.

  http://www.oecd.org/

Ombudsman and Information & Privacy Commissioner

Box 31300, Whitehorse, Yukon Y1A 5P7 or
Government of Yukon, Box 2703, Whitehorse, Yukon Y1A 2C6

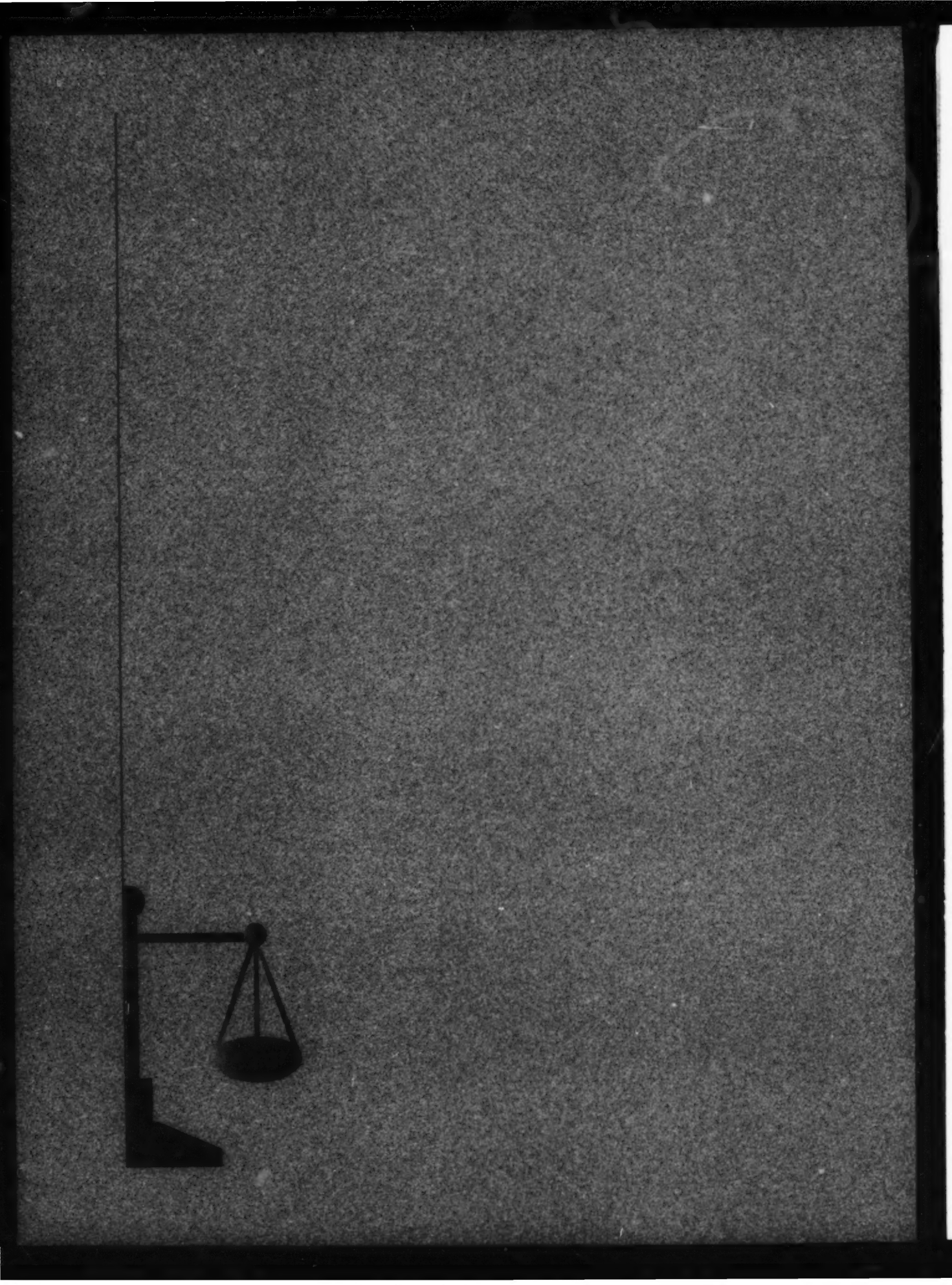
211 Main Street, Suite 200, Whitehorse, Yukon
Telephone: 867-667-8468
Toll free in Yukon: 1-800-661-0408 (ext. 8468)
Facsimile: 867-667-8469
www.ombudsman.yk.ca
e-mail: ombudsman@yukon.net

Bureau de l'Ombudsman

RAPPORT ANNUEL 1998

Pour la période allant du 1er janvier 1998 au 31 décembre 1998

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'Ombudsman



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'Ombudsman

Avril 1999

L'honorable Robert Bruce
Président de l'Assemblée législative
Gouvernement du Yukon
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter, à vous et par votre entremise à l'Assemblée législative, le Rapport annuel de l'Ombudsman du Yukon/du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

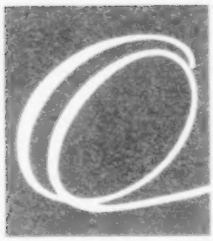
Le rapport, présenté conformément au paragraphe 31(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et au paragraphe 47(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, couvre les activités du Bureau de l'Ombudsman/du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels pour la période du 1er janvier 1998 au 31 décembre 1998.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sentiments les plus respectueux.

L'Ombudsman,

H Moorlag.

Hank Moorlag



Énoncé de mission

Le Bureau de l'Ombudsman et du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels a pour objectifs de promouvoir, d'une part, la confiance du public envers le gouvernement du Yukon et, d'autre part, l'équité et l'intégrité de l'administration publique du gouvernement du Yukon.

Message de l'Ombudsman-Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

résent Rapport
l 1998 sur les
és du Bureau de
udsman et du
nissaire à
mation et à la
tion des
gnements
nnels marque la fin
deuxième année
lète de
onnement du
u. Nous pouvons
enant comparer
atistiques et ainsi dégager certaines tendances et
ns indices qui pourraient nous aider dans notre
ication.

mentation du nombre de plaintes et de
ndes de révision me porte à croire que le public
it de mieux en mieux la fonction du Bureau.
èlement, les organismes gouvernementaux et
s se familiarisent chaque jour davantage avec le
ssus de traitement des plaintes et avec les attentes
reau dans le traitement des plaintes et des
ndes de révision.

n avis, le gouvernement est de plus en plus à
avec les changements survenus à la suite de
tion de la *Loi sur l'ombudsman* et de la *Loi sur
à l'information et la protection des renseignements
nels*. Il ne fait aucun doute que l'instauration d'un
ssus clair de traitement de plaintes et des
ndes de révision a eu un effet considérable sur la
on publique en termes de justiciabilité et de
parence. Dans l'exercice de mes fonctions au
dien, j'observe certains changements positifs à cet
.

moins, la nature des plaintes en vertu de la *Loi sur
udsman* et des demandes de révision en vertu de
*sur l'accès à l'information et la protection des
gnements personnels* nous porte à croire que les
onnaires pourraient faire davantage pour régler
plus rapidement les différends. Je suis convaincu que, si les fonctionnaires de première ligne intervenaient tôt ou procédaient sans délai à une révision des questions en litige, on assisterait à une baisse du nombre de plaintes. Je constate que certains adoptent des positions défensives qui contreviennent souvent aux normes reconnues d'équité administrative. Il ne faut pas oublier que ce n'est pas parce que la loi sanctionne quelque chose qu'il est toujours justifié de le faire.

Au cours des deux dernières années, j'ai également noté que les plaintes tournent habituellement autour d'un manque de communication. Dans de nombreux cas, les motifs à la base d'une décision ou d'une action n'ont tout simplement pas été bien expliqués. Parfois, il existe plusieurs raisons derrière une décision, mais une seule de ces raisons est fournie au particulier. Lorsque ce particulier tente de résoudre une question en présentant des arguments en regard du motif fourni, on présente les autres raisons inavouées. C'est une source de frustration qui altère l'intégrité de tout processus décisionnel ouvert et justiciable.

Il est intéressant de voir à quel point le simple fait de ne pas fournir tous les motifs d'une décision peut envenimer une situation déjà malencontreuse. Règle générale, la rancœur s'installe et on commence à avancer des hypothèses de conspiration, souvent à un point tel que toute trace de logique et de réalité disparaît. D'après mon expérience, lorsque les intervenants responsables omettent de fournir une explication satisfaisante, les gens tirent leurs propres conclusions.

Dans mes rapports d'enquête, j'ai tenté de répondre à certaines questions en incluant des recommandations qui devraient donner lieu à des changements au processus administratif. Je crois que l'une des véritables forces de l'Ombudsman réside en sa capacité de susciter le changement, de sorte que les administrations publiques puissent devenir davantage ouvertes et justiciables, et que le nombre de plaintes diminue.

Ombudsman

TABLE DES MATIÈRES

Bureau de l'Ombudsman ____ 1

Rétrospective de l'année ____ 1

Saine gestion publique ____ 1

Impartition et justiciabilité ____ 2

L'Ombudsman en tant qu'examinateur de l'Accord sur le commerce intérieur ____ 3

Établir et resserrer des liens ____ 4

Rencontres et visites ____ 4

Association Canadienne des ombudsmans ____ 5

Cheminement des plaintes à l'Ombudsman ____ 6

Résumés de cas ____ 7

Résumés d'enquêtes ____ 7

Résumés statistiques ____ 9

Plaintes reçues ____ 9

Solution des plaintes à l'Ombudsman ____ 10

Inspections de l'Ombudsman ____ 10

Bureau de l'Ombudsman

L'année 1998 a apporté son lot de nouveautés. La diversité et le nombre des plaintes à l'Ombudsman soutiennent ce constat. Le Bureau répète sans relâche que tous les Yukonnais ont le droit d'être traités de manière juste et équitable lorsqu'ils font affaire avec le Gouvernement.

Rétrospective de l'année

Au total, l'Ombudsman a reçu 144 plaintes en 1998, soit une augmentation de 18 % par rapport à 1997.

Dans la plupart des cas, les demandeurs pouvaient recourir à un mécanisme d'appel légal ou administratif, et le Bureau les a renvoyés à ces mécanismes. Même dans la plupart des cas où il n'y avait pas cette possibilité, les demandeurs étaient invités d'abord à porter leur question devant les autorités pertinentes. Cela donnait l'occasion à l'autorité de recevoir la plainte, habituellement à un niveau administratif supérieur, et à étudier la question soulevée.

Au total, 14 plaintes ont fait l'objet d'une enquête officielle de l'Ombudsman, comparativement à 19 en 1997. Cette tendance à la baisse est encourageante et j'ose espérer qu'elle soit attribuable à une volonté accrue des autorités de régler les plaintes plutôt que de demeurer impassibles.

Le rapport d'enquête de l'Ombudsman est acheminé à l'autorité pertinente, c'est-à-dire au sous-ministre dans le cas d'un ministère, ou au président dans le cas des sociétés de la Couronne ou des organismes indépendants. Les rapports d'enquête indiquent à l'autorité pertinente si la plainte est fondée ou non. Si la plainte est fondée, le rapport recommande de régler le différend et, le cas échéant, de modifier le processus administratif de manière à éviter que la situation ne se reproduise. Je suis heureux de signaler que toutes les recommandations présentées au cours de l'année ont été acceptées et mises en œuvre par les autorités.

Le Bureau de l'Ombudsman a redoublé d'efforts pour promouvoir les principes d'équité au sein de l'administration publique, et je crois que notre travail a eu un effet positif sur le traitement des plaintes de la part des autorités. L'augmentation de 18 % du nombre de plaintes montre toutefois qu'il n'y a pas encore lieu de se reposer sur ses lauriers.

En 1998, l'Ombudsman a dû continuer de mener ses enquêtes en dépit d'un accroissement considérable de la tâche du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels. J'ai été soulagé à la suite de l'approbation d'une demande de budget supplémentaire qui m'a permis de retenir les ressources nécessaires pour le traitement des dossiers en retard. On a demandé une augmentation du budget de l'an prochain, de manière à poursuivre les enquêtes, et cette demande a été bien reçue durant l'étude du budget des dépenses.

Je crois également qu'il est important de reconnaître les services rendus par les personnes qui présentent des plaintes à l'Ombudsman, car grâce à la résolution de leurs plaintes, la qualité de l'administration gouvernementale est passée à la loupe et maintenue, voire accrue.

Saine gestion publique

Contrairement à leurs homologues du secteur privé, les gestionnaires de la fonction publique ont la responsabilité d'agir dans «l'intérêt du public». Les pratiques novatrices donnent lieu à des situations où les fonctionnaires doivent être extrêmement sensibles aux questions d'éthique. Toutefois, il pourrait y avoir un manque de direction à l'égard des changements.

En 1998, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), un forum de discussion, de développement et d'amélioration des politiques gouvernementales, a établi une liste de douze principes propres à favoriser la gestion. Le Bureau de l'Ombudsman appuie ces principes et encourage les fonctionnaires à en faire la norme en matière d'administration publique.

Principes propres à favoriser la gestion de l'éthique dans le service public

Les normes d'éthique applicables au service public devraient être claires.

Les normes d'éthique devraient être inscrites dans le cadre juridique.

Les détenteurs d'une charge publique devraient pouvoir bénéficier de conseils dans le domaine de l'éthique.

Les détenteurs d'une charge publique devraient connaître leurs droits et leurs obligations lorsqu'ils révèlent des actes répréhensibles.

L'engagement des responsables politiques en faveur de l'éthique devrait renforcer le comportement éthique des détenteurs d'une charge publique.

Le processus de prise de décision doit être transparent et faire l'objet de contrôle.

Il devrait exister des lignes directrices claires en matière de relations entre le secteur public et le secteur privé.

Les gestionnaires devraient promouvoir un comportement éthique.

Les politiques, les procédures et les pratiques de gestion devraient favoriser un comportement conforme à l'éthique.

Les conditions d'emploi propres à la fonction publique et la gestion des ressources humaines devraient favoriser un comportement conforme à l'éthique.

Des mécanismes adaptés permettant de rendre compte devraient être mis en place dans le service public.

Des procédures et des sanctions appropriées devraient exister en cas de comportement fautif.

Copyright (c) OCDE, Tous droits réservés.

Impartition et justiciabilité

Il y a risque d'érosion des droits du public lorsque les gouvernements décident de privatiser ou d'impartir (confier en sous-traitance) certains services au secteur privé. Ailleurs au Canada, on a accordé beaucoup d'importance à la garantie des droits des citoyens en pareille circonstance. Au Yukon, on évalue actuellement dans quelle mesure les services gouvernementaux sont impartis, et l'Ombudsman a entamé des discussions avec les sous-ministres pour explorer plus à fond cette question.

La *Loi sur l'ombudsman* donne à la population un droit de recours lorsque quelqu'un sent qu'il a été traité de manière injuste par un organisme du gouvernement territorial. Ce droit pourrait être menacé dans le cas de services publics offerts par des entreprises du secteur privé, dans le cadre de contrats. De plus, l'impartition peut avoir des conséquences directes sur le droit des citoyens à l'information et à la protection des renseignements personnels, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Les usagers de ces services publics offerts par le secteur privé n'ont pas la possibilité de faire affaire ailleurs. De plus, les contractuels n'ont aucune responsabilité envers les citoyens, étant donné qu'aucun lien contractuel ne les unit. Il faudrait prévoir des mécanismes de justiciabilité dans le cadre de ces ententes de services, de sorte que les gens aient une voie de recours.

Un droit, ce n'est pas quelque chose qu'on vous donne, mais plutôt quelque chose que personne ne peut vous enlever.

RAMSEY CLARK,
ancien Procureur général des É.-U.

Le Bureau de l'Ombudsman et du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels croit que le gouvernement devrait se pencher sur l'effet de la *Loi sur l'ombudsman et de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* sur les relations entre les secteurs privé et public. Peut-être les entreprises privées qui concluent

En 1998, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), un forum de discussion, de développement et d'amélioration des politiques gouvernementales, a établi une liste de douze principes propres à favoriser la gestion. Le Bureau de l'Ombudsman appuie ces principes et encourage les fonctionnaires à en faire la norme en matière d'administration publique.

Principes propres à favoriser la gestion de l'éthique dans le service public

Les normes d'éthique applicables au service public devraient être claires.

Les normes d'éthique devraient être inscrites dans le cadre juridique.

Les détenteurs d'une charge publique devraient pouvoir bénéficier de conseils dans le domaine de l'éthique.

Les détenteurs d'une charge publique devraient connaître leurs droits et leurs obligations lorsqu'ils révèlent des actes répréhensibles.

L'engagement des responsables politiques en faveur de l'éthique devrait renforcer le comportement éthique des détenteurs d'une charge publique.

Le processus de prise de décision doit être transparent et faire l'objet de contrôle.

Il devrait exister des lignes directrices claires en matière de relations entre le secteur public et le secteur privé.

Les gestionnaires devraient promouvoir un comportement éthique.

Les politiques, les procédures et les pratiques de gestion devraient favoriser un comportement conforme à l'éthique.

Les conditions d'emploi propres à la fonction publique et la gestion des ressources humaines devraient favoriser un comportement conforme à l'éthique.

Des mécanismes adaptés permettant de rendre compte devraient être mis en place dans le service public.

Des procédures et des sanctions appropriées devraient exister en cas de comportement fautif.

Copyright (c) OCDE. Tous droits réservés.

Impartition et justiciabilité

Il y a risque d'érosion des droits du public lorsque les gouvernements décident de privatiser ou d'impartir (confier en sous-traitance) certains services au secteur privé. Ailleurs au Canada, on a accordé beaucoup d'importance à la garantie des droits des citoyens en pareille circonstance. Au Yukon, on évalue actuellement dans quelle mesure les services gouvernementaux sont impartis, et l'Ombudsman a entamé des discussions avec les sous-ministres pour explorer plus à fond cette question.

La *Loi sur l'ombudsman* donne à la population un droit de recours lorsque quelqu'un sent qu'il a été traité de manière injuste par un organisme du gouvernement territorial. Ce droit pourrait être menacé dans le cas de services publics offerts par des entreprises du secteur privé, dans le cadre de contrats. De plus, l'impartition peut avoir des conséquences directes sur le droit des citoyens à l'information et à la protection des renseignements personnels, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Les usagers de ces services publics offerts par le secteur privé n'ont pas la possibilité de faire affaire ailleurs. De plus, les contractuels n'ont aucune responsabilité envers les citoyens, étant donné qu'aucun lien contractuel ne les unit. Il faudrait prévoir des mécanismes de justiciabilité dans le cadre de ces ententes de services, de sorte que les gens aient une voie de recours.

Un droit, ce n'est pas quelque chose qu'on vous donne, mais plutôt quelque chose que personne ne peut vous enlever.

RAMSEY CLARK,
ancien Procureur général des É.-U.

Le Bureau de l'Ombudsman et du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels croit que le gouvernement devrait se pencher sur l'effet de la *Loi sur l'ombudsman et de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* sur les relations entre les secteurs privé et public. Peut-être les entreprises privées qui concluent

des marchés publics avec le gouvernement du Yukon devraient-elles s'attendre à une certaine mesure de suivi au nom du public? En outre, peut-être que les personnes touchées par ces services devraient-elles avoir les mêmes droits à la protection des renseignements personnels, à l'accès à l'information et au recours à un mécanisme de révision supérieur que si le service était offert directement par le gouvernement?

L'Ombudsman en tant qu'examinateur de l'Accord sur le commerce intérieur

En 1998, l'Ombudsman a été nommé examinateur en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur du Canada. Cet accord conclu par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux vise à réduire, voire à éliminer, les obstacles qui nuisent à la libre circulation des personnes, des biens, des services et des investissements au Canada. Il sert également à établir un marché domestique ouvert, efficace et stable.

La tâche de l'examinateur consiste à agir en tant qu'organisme indépendant du gouvernement, chargé de permettre à toute personne d'entamer des procédures de résolution, en vertu de l'Accord. Depuis sa nomination, l'Ombudsman n'a eu à traiter aucun cas.

Établir et resserrer des liens

Rencontres et visites

En 1998, le Bureau de l'Ombudsman a été invité à présenter une série d'exposés de par le territoire, et ce pour démystifier le travail de l'Ombudsman. Voici les points saillants de ces exposés.

L'Ombudsman a été invité à s'adresser au Barreau du Yukon, dans le cadre du premier lunch-conférence organisé par le Barreau. Les membres du Barreau ont ainsi appris comment l'Ombudsman et les membres de la profession d'avocat pouvaient le mieux servir les clients qui éprouvent des difficultés avec leur gouvernement territorial. On a parlé de situations où il pourrait être à-propos pour un avocat de renvoyer un client à l'Ombudsman, et vice versa.

Le Club Rotary Rendezvous a demandé à l'Ombudsman de parler de son rôle dans le cadre d'un déjeuner-conférence. L'exposé a été suivi d'une période de questions.

L'Ombudsman a trouvé intéressant le fait que le test en quatre temps Rotary (servant à évaluer ce qu'on pense, dit ou fait) correspondait aux pratiques encouragées par l'Ombudsman. Voici les questions du test en quatre temps :

- Est-ce que c'est vrai?
- Est-ce que c'est juste pour tous ceux que cela concerne?
- Est-ce que c'est porteur de bonne volonté?
- Est-ce que c'est à l'avantage de tous ceux que cela concerne?

Ces tests visant à favoriser une approche juste et éthique s'appliquent à toute forme d'interaction.

Dans le cadre de son Programme de visites, l'Ombudsman s'est rendu à Watson Lake. Il a visité les bureaux du gouvernement territorial et a discuté avec le personnel, de manière informelle, du rôle de l'Ombudsman et du Commissaire. L'Ombudsman s'est également adressé à la *Watson Lake Chamber of Commerce*. L'Ombudsman a noté qu'une bonne partie du programme portait en quelque sorte sur des questions liées au gouvernement et sur les efforts de la chambre de commerce locale en vue de travailler de concert avec les représentants ministériels et de participer aux programmes.

L'Ombudsman a été invité à visiter le Centre des jeunes contrevenants de Whitehorse. L'Ombudsman et les jeunes ont discuté vivement durant 90 minutes du rôle de l'Ombudsman et de la fonction du Bureau. De nombreux jeunes ont participé à cette discussion, fort bien reçue.

Toute coopération pacifique repose premièrement sur la confiance mutuelle et deuxièmement sur les institutions.

ALBERT EINSTEIN

L'Ombudsman a rencontré les sous-ministres du gouvernement. On a mis l'accent sur les principes directeurs du Bureau et sur le fait qu'il n'est pas nécessaire que le processus d'enquête soit axé sur la confrontation. L'Ombudsman a été heureux de souligner la grande participation des ministères aux enquêtes jusqu'à présent. On a également discuté des questions faisant l'objet d'enquêtes et du processus de présentation des conclusions de l'Ombudsman. L'Ombudsman prévoit rencontrer les sous-ministres tous les trimestres.

L'adjointe de l'Ombudsman a été invitée à rencontrer les chargés du dossier des détenus du Centre correctionnel de Whitehorse. Cette rencontre a permis

aux deux parties de mieux comprendre leur processus de plainte respectif. Ainsi, on s'est assuré que les détenus se prévalent d'abord du processus d'appel en vigueur au Centre correctionnel avant de demander l'aide de l'Ombudsman. Après la rencontre, le personnel du Centre correctionnel a installé des affiches expliquant quand et comment les détenus peuvent faire appel aux services du Bureau de l'Ombudsman.

L'adjointe de l'Ombudsman a également rencontré le personnel du Centre correctionnel de Teslin. Comme lors de la rencontre avec le personnel du Centre de Whitehorse, les deux parties ont eu l'occasion de mieux comprendre leurs processus respectifs. L'adjointe de l'Ombudsman a également expliqué comment la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* s'applique aux dossiers gardés au Centre correctionnel de Teslin.

Au Collège du Yukon, l'adjointe de l'Ombudsman a rencontré les membres du Sous-Comité d'appel pour leur parler des principes de la justice naturelle. La discussion a également porté sur les mesures concrètes qui aident le Bureau de l'Ombudsman à établir un processus d'audience juste dans le cadre d'une enquête.

Association canadienne des ombudsmans

Lors de la conférence des ombudsmans du Canada tenue en juin dernier à Yellowknife (T.N.-O.), l'Association canadienne des ombudsmans a vu le jour. L'Ombudsman du Yukon est fier de faire partie des membres fondateurs et d'avoir été nommé au poste d'administrateur. L'Ombudsman est également le rédacteur du bulletin de l'Association.

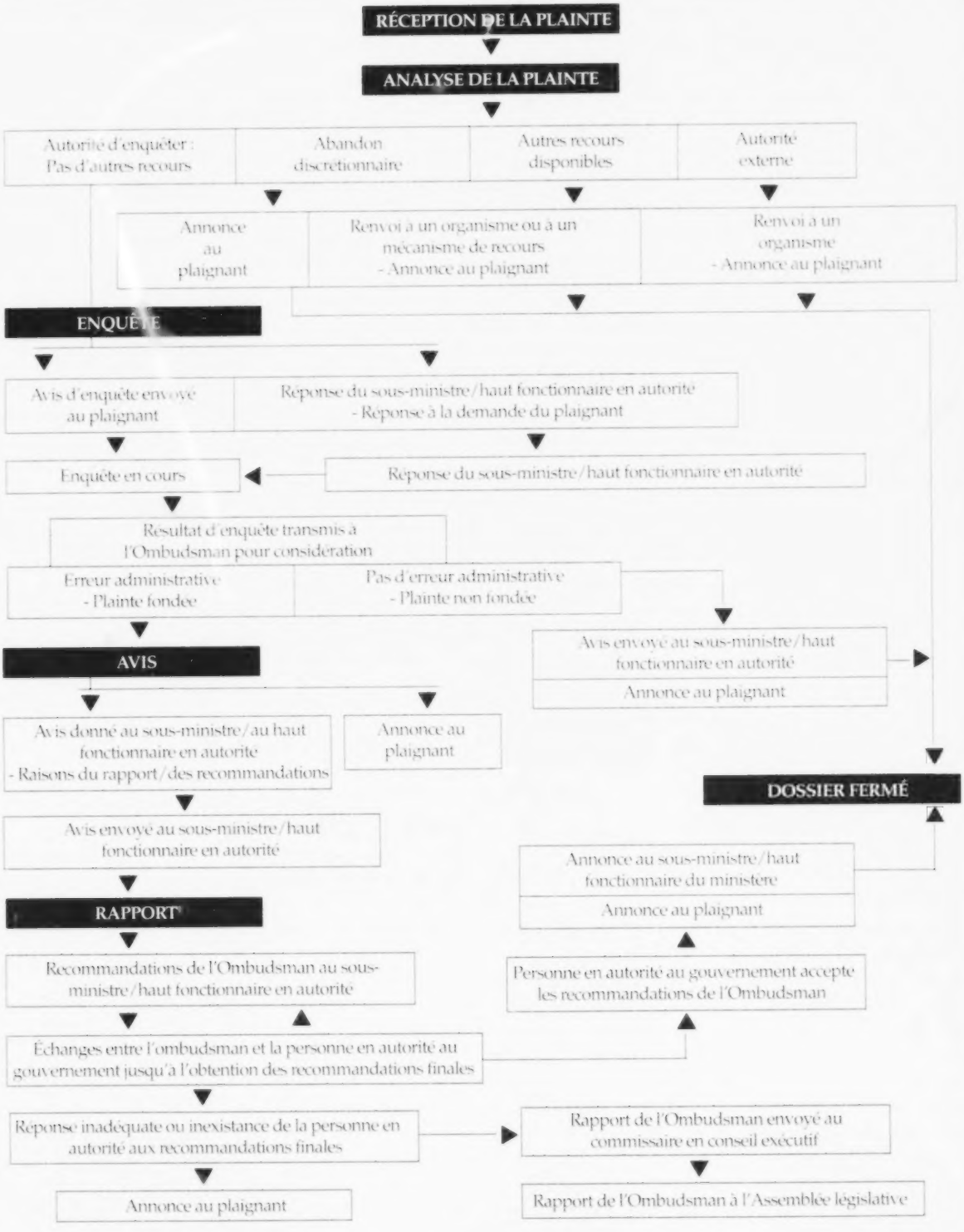
L'Association est en relation avec la *United States Ombudsman Association* (USOA) et *l'Institut international de l'Ombudsman* (IOI). Cet important réseau favorise la promotion de la justice au sein de l'administration publique. Il donne également l'occasion de promouvoir d'une seule voix des questions d'intérêt commun. Comme l'a dit Martin Luther King : «Toute injustice, où que l'on soit, constitue une menace à la justice pour qui que ce soit.»

Une des premières choses que l'Association a faites, ce fut de demander au parlement du Canada et au gouvernement fédéral de créer un poste d'Ombudsman national. Comme l'a fait remarquer le président de l'Association, Roberta Jamieson, ombudsman de l'Ontario : «De par le monde, on cite souvent le Canada comme étant un exemple de gouvernement démocratique, et malgré tout cela il n'existe aucun organisme chargé de recevoir les plaintes du public à l'égard de questions d'intérêt fédéral.»

Toute injustice, où que l'on soit, constitie une menace à la justice pour qui que ce soit.

MARTIN LUTHER KING JR.

Cheminement des plaintes à l'Ombudsman


RÉCEPTION DE LA PLAINTE
ANALYSE DE LA PLAINTE
Autorité d'enquêter : Pas d'autres recours
Abandon discrétionnaire
Autres recours disponibles
Autorité externe
Annonce au plaignant
Renvoi à un organisme ou à un mécanisme de recours - Annonce au plaignant
Renvoi à un organisme - Annonce au plaignant
ENQUÊTE
Avis d'enquête envoyé au plaignant
Réponse du sous-ministre/haut fonctionnaire en autorité - Réponse à la demande du plaignant
Enquête en cours
Réponse du sous-ministre/haut fonctionnaire en autorité
Résultat d'enquête transmis à l'Ombudsman pour considération
Erreur administrative - Plainte fondée
Pas d'erreur administrative - Plainte non fondée
Avis envoyé au sous-ministre/haut fonctionnaire en autorité
Annonce au plaignant
AVIS
Avis donné au sous-ministre/au haut fonctionnaire en autorité - Raisons du rapport/des recommandations
Annonce au plaignant
DOSSIER FERMÉ
Avis envoyé au sous-ministre/haut fonctionnaire en autorité
Annonce au sous-ministre/haut fonctionnaire du ministère
Annonce au plaignant
RAPPORT
Recommandations de l'Ombudsman au sous-ministre/haut fonctionnaire en autorité
Personne en autorité au gouvernement accepte les recommandations de l'Ombudsman
Échanges entre l'ombudsman et la personne en autorité au gouvernement jusqu'à l'obtention des recommandations finales
Réponse inadéquate ou inexistance de la personne en autorité aux recommandations finales
Rapport de l'Ombudsman envoyé au commissaire en conseil exécutif
Annonce au plaignant
Rapport de l'Ombudsman à l'Assemblée législative

Résumés de cas

L'Ombudsman est un enquêteur indépendant et impartial chargé dans certains cas et de :

- Faire enquête sur toute plainte relative à l'administration du gouvernement du Yukon et de recommander des mesures correctives si la plainte est justifiée;
- Faire enquête et de présenter un rapport sur toute question relevant de sa compétence, renvoyée par l'Assemblée législative du Yukon ou par un comité de cette Assemblée;
- Faire enquête et de présenter un rapport sur toute question renvoyée par une municipalité ou une Première nation du Yukon (contre recouvrement des frais engagés).

En 1998, le Bureau de l'Ombudsman a reçu un total de 144 plaintes qui relevaient de sa compétence. De ce nombre, 14 ont donné lieu à une enquête et se sont ajoutées aux 18 enquêtes accumulées en 1997. De ces 32 cas, 24 sont encore en cours d'enquête.

Résumés d'enquêtes

Commission de la santé et de la sécurité au travail

En 1981, une personne a subi des blessures qui ont occasionné une incapacité partielle. En avril 1997, la cause a été portée en appel et une décision a été rendue. La personne s'est plainte à l'Ombudsman à l'effet que le comité d'appel n'avait pas bien tenu compte des dispositions législatives en vigueur à l'époque où la personne a été blessée.

À la suite de l'enquête, l'Ombudsman a déterminé que les décisions rendues à diverses étapes du processus de réclamation comprenaient des termes qui ne concordaient pas avec la loi en place au moment où la personne a été blessée. Des aspects de la décision du comité d'appel faisaient référence à l'application de procédures déraisonnables ou injustes, et aucune raison adéquate ni appropriée n'a été fournie.

L'Ombudsman a recommandé au comité d'appel de réentendre la cause et, plus précisément, d'appliquer les dispositions de la loi précédente pour déterminer le niveau d'indemnisation pour incapacité permanente.

La Commission de la santé et de la sécurité au travail a accepté la recommandation de l'Ombudsman, et la cause a été entendue de nouveau en décembre 1998. La décision reste à venir.

Une personne blessée s'est plainte auprès de l'Ombudsman à l'effet que la Commission de la santé et de la sécurité au travail avait mis fin à ses indemnités sans l'en avertir adéquatement et sans la préparer à réintégrer le marché du travail. De plus, la personne blessée était d'avis que les décisions du comité de révision interne et du comité d'appel étaient injustes.

À la suite d'une enquête, l'Ombudsman a déterminé que la plainte était fondée. D'après l'Ombudsman, les dossiers que le Comité d'appel a utilisés pour présenter une décision contenaient des renseignements sans pertinence. De plus, certains des dossiers utilisés par le Comité d'appel n'avaient pas été divulgués à la personne et, par conséquent, cette personne n'a pas eu droit à une audience juste devant le comité d'appel. L'Ombudsman a recommandé une nouvelle audience.

L'Ombudsman a également étudié la politique de traitement des réclamations, et il a conclu que les lignes directrices n'avaient pas toujours été appliquées uniformément. L'Ombudsman a recommandé la mise en œuvre d'un processus visant à assurer que les dispositions de toute politique pertinente s'appliquent aux réclamations et que le dossier de réclamation reflète l'application de ces dispositions et le motif de chaque décision.

Les deux recommandations ont été acceptées par la Commission de la santé et de la sécurité au travail, après quoi la personne a recommencé à recevoir des indemnités et la question de la rééducation de la personne blessée a été traitée conformément à la politique.

Services aux agglomérations et Transport

Une personne chef d'entreprise voulant faire affaire au Yukon s'est plainte à l'Ombudsman au sujet d'un processus de révision des demandes d'acquisition de terres.

La *Loi sur l'ombudsman* ne permet pas à l'Ombudsman d'intervenir dans le processus de demande. Normalement, en pareil cas, il existe des procédures obligatoires ou administratives à suivre avant que l'Ombudsman ne puisse faire enquête sur une plainte, le principe étant que le gouvernement doit avoir l'occasion de réviser et de corriger le problème avant que l'Ombudsman n'intervienne.

La seule exception serait lorsqu'il y a retard de traitement déraisonnable d'une plainte. L'Ombudsman a convenu dans ce cas-ci que le processus de traitement de la demande comportait un retard déraisonnable.

L'enquête a permis de conclure que le délai de traitement de la demande était excessif. L'Ombudsman a relevé plusieurs raisons pour cet état de chose, y compris le fait d'imposer au demandeur l'obligation de trouver de l'appui pour sa demande, à l'extérieur des rencontres du Comité de révision des demandes de terre. Dans ce cas, il était clair pour l'Ombudsman que c'était une tâche presque impossible à réaliser en raison des intérêts divergents des autres parties. Finalement, cette pratique s'est révélée frustrante et compliquée, ce qui ne faisait que retarder le processus.

À la suite de son enquête, l'Ombudsman a conclu que la procédure était injuste et déraisonnable, en dépit du fait que la personne qui présentait la demande avait accepté d'approcher les groupes. L'Ombudsman a souligné qu'il n'existait aucune directive quant aux attentes et aux délais permis et que le comité croyait que tout demandeur pouvait s'acquitter de cette tâche.

L'Ombudsman a soutenu qu'il était injuste pour quiconque de prolonger indéfiniment un processus de demande. Pour des raisons d'équité, il faut qu'il soit souhaitable qu'on puisse s'attendre à ce qu'un processus prenne fin à l'intérieur d'un certain délai prédéterminé, après que toutes les parties ont eu une occasion raisonnable de faire entendre leurs points de vue et leurs préoccupations.

Ainsi, l'Ombudsman a présenté au sous-ministre des Services aux agglomérations et du Transport une recommandation qui a été acceptée et mise en œuvre. Le mandat du Comité d'étude des demandes de terres a été modifié pour assurer que les demandeurs comprennent clairement ce qu'on attend d'eux, et qu'ils confirment qu'ils veulent et peuvent s'acquitter rapidement des exigences. Les modifications permettent également de préciser l'objectif ultime des processus qui relèvent du comité.

En fin d'exercice, la plainte était toujours en suspens. L'Ombudsman a communiqué avec le sous-ministre pour déterminer si la recommandation avait les effets désirés, ou si le délai soutenu dépendait d'autres facteurs.

Résumés statistiques

Plaintes reçues

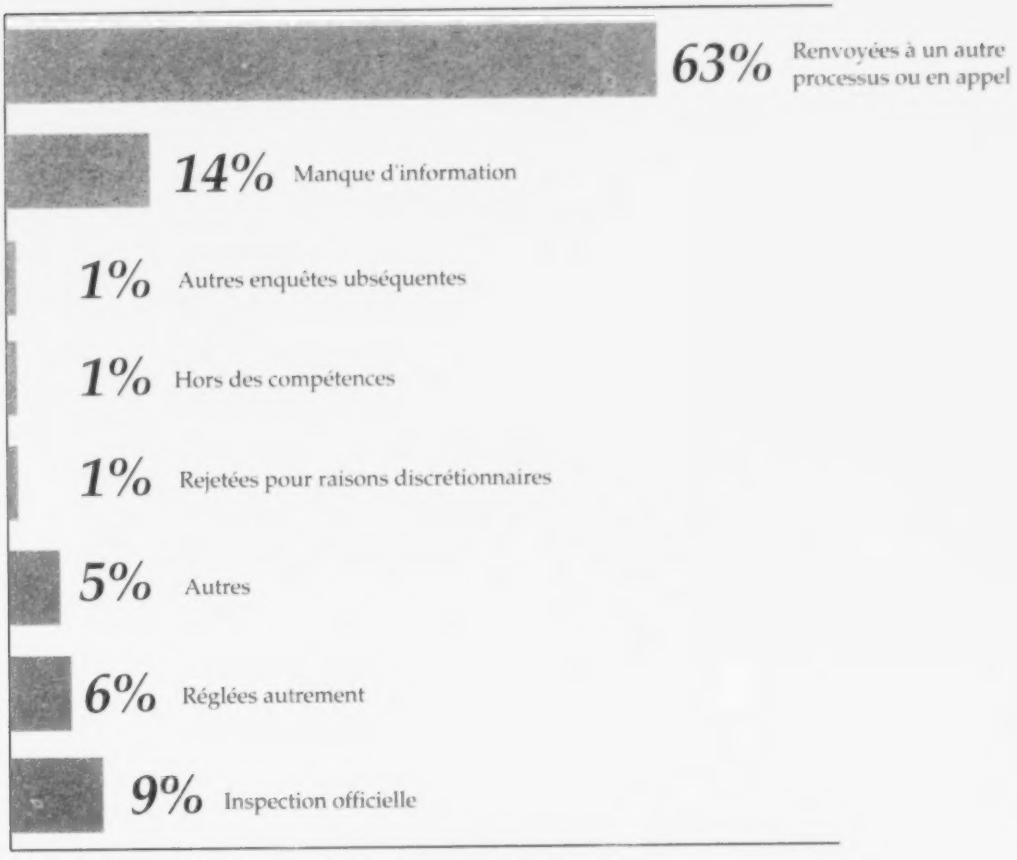
Entité	Plaintes en cours d'enquête	Plaintes résolues autrement	Total des plaintes
Services aux agglomérations et Transport		9	9
Éducation		8	8
Finances		1	1
Services gouvernementaux		3	3
Santé et Affaires sociales	2	30	32
Justice	3	8	11
Barreau du Yukon		1	1
Commission de la fonction publique		7	7
Richesses renouvelables		4	4
Centre correctionnel de Teslin		2	2
Tourisme		2	2
Centre correctionnel de Whitehorse		24	24
Collège du Yukon		1	1
Comm. de gestion des ress. halieutiques et fauniques		1	1
Societété d'habitation du Yukon		8	8
Commission des droits de la personne du Yukon	1	2	3
Services d'aide juridique du Yukon		2	2
Société des alcools du Yukon		1	1
Conseil médical du Yukon		1	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	7	16	23
TOTAL POUR 1998	**14**	**131**	**144**
Total pour 1997	16	106	122

Résumés statistiques

Plaintes reçues

Entité	Plaintes en cours d'enquête	Plaintes résolues autrement	Total des plaintes
Services aux agglomérations et Transport		9	9
Éducation		8	8
Finances		1	1
Services gouvernementaux		3	3
Santé et Affaires sociales	2	30	32
Justice	3	8	11
Barreau du Yukon		1	1
Commission de la fonction publique		7	7
Richesses renouvelables		4	4
Centre correctionnel de Teslin		2	2
Tourisme		2	2
Centre correctionnel de Whitehorse		24	24
Collège du Yukon		1	1
Comm. de gestion des ress. halieutiques et fauniques		1	1
Societété d'habitation du Yukon		8	8
Commission des droits de la personne du Yukon	1	2	3
Services d'aide juridique du Yukon		2	2
Société des alcools du Yukon		1	1
Conseil médical du Yukon		1	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	7	16	23
TOTAL POUR 1998	**14**	**131**	**144**
Total pour 1997	16	106	122

Solution des plaintes à l'Ombudsman


63% Renvoyées à un autre processus ou en appel
14% Manque d'information
1% Autres enquêtes ubséquentes
1% Hors des compétences
1% Rejetées pour raisons discrétionnaires
5% Autres
6% Réglées autrement
9% Inspection officielle

Inspections de l'Ombudsman

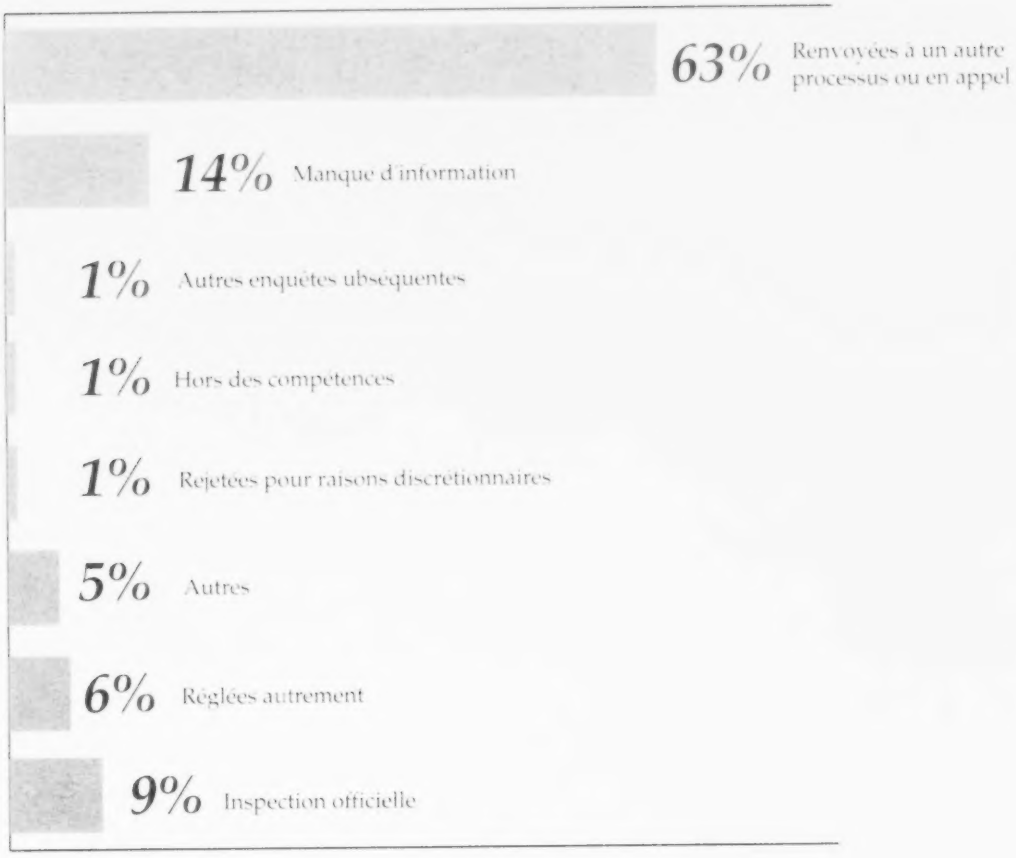
Ouvertes en 1998	14
Ouvertes en 1997 et reportées à 1998	18
TOTAL	32

Renvoyées aux autorités	2
Interrompues	6
Reportées à 1999	24

Rapport du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'Ombudsman

Solution des plaintes à l'Ombudsman


63% Renvoyées à un autre processus ou en appel
14% Manque d'information
1% Autres enquêtes ubséquentes
1% Hors des compétences
1% Rejetées pour raisons discrétionnaires
5% Autres
6% Réglées autrement
9% Inspection officielle

Inspections de l'Ombudsman

Ouvertes en 1998	*14*
Ouvertes en 1997 et reportées à 1998	*18*
TOTAL	*32*

Renvoyées aux autorités	*2*
Interrompues	*6*
Reportées à 1999	*24*

Rapport du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'Ombudsman

Rapport du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

TABLE DES MATIÈRES

Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels ____ 1

Objectifs du Bureau ____ 1

Rétrospective de l'année ____ 1

Sommet des commissaires à l'information et la protection des renseignements personnels de 1998 ____ 1

Cheminement des demandes de révision ____ 3

Résumés de cas ____ 4

Résumés de médiation ____ 4

Résumés d'enquêtes ____ 6

Commentaires du Commissaire sur la mise en application de la *Loi* ____ 8

Résumés statistiques ____ 9

Tableau 1 - Plaintes et demandes de révision ____ 9

Tableau 2 - Modes de règlement ____ 9

Tableau 3 - Types de cas ____ 10

Cas par organisme public ____ 10

Hyperliens ____ 11

Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

Les principes à la base de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* sont la justiciabilité et la protection des renseignements personnels. Ces principes permettent de suivre de près le fonctionnement du gouvernement, tout en protégeant le droit fondamental à la vie privée des particuliers. Le Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels révise sans parti pris les décisions prises par le gouvernement à l'égard de la *Loi* et commente l'administration de la *Loi*. Les services du Bureau sont ouverts à tous.

Objectifs du Bureau

- Réviser de manière indépendante les décisions prises par des organismes publics concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels versés aux dossiers gouvernementaux.
- Offrir des commentaires, des renseignements, des conseils et des recommandations sur les droits à l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et les obligations des organismes publics à l'égard de l'information et des renseignements personnels.

Rétrospective de l'année

À l'ouverture du Bureau de l'Ombudsman en 1996, on évaluait à 20 % le pourcentage du temps qui serait consacré aux révisions et aux enquêtes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Toutefois, au cours de la dernière année, le travail du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels a représenté plus de 50 % de la charge du Bureau.

En fait, en 1998, le Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels a reçu un nombre inégalé de cas. Le tableau 1 faisant état des statistiques montre que le nombre de cas a plus que doublé en 1998, passant de 17 en 1997 à 36 cette année. Cette augmentation est attribuable à une plus grande sensibilisation du public par rapport à la loi.

Donc au total, le Bureau a reçu 36 nouvelles demandes de révision. De ce nombre, 3 ont été abandonnées, 6 ont été réglées par médiation et 16 ont fait l'objet d'une enquête. Finalement 9 sont encore en cours d'enquête. J'ai eu l'occasion également de faire mes commentaires sur trois questions qui pourraient avoir un effet sur le droit à la protection de renseignements personnels des Yukonnais.

À mon avis, certains cas sont plus difficiles à traiter par les organismes publics visés, par l'archiviste et par le Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels en raison de l'absence d'un manuel de politiques et d'un répertoire de l'information. Étant donné que l'article 63 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* prévoit la création d'un répertoire, j'ai été très heureux d'apprendre que le gouvernement a fait des progrès considérables en vue de l'élaboration de ce répertoire. Le produit fini devrait voir le jour au milieu de 1999. On a également commencé à élaborer un manuel de procédures et de politiques. On a demandé au Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels de donner ses commentaires, et je me réjouis à l'idée de pouvoir exprimer mes commentaires dans le cadre de ces deux initiatives.

Tous les cas soumis au Commissaire qui ont fait l'objet d'une enquête donnent lieu à un rapport contenant les recommandations du Commissaire à l'intention de l'organisme public. Je suis heureux de signaler que toutes les recommandations présentées aux organismes publics en 1998 ont été acceptées et mises en œuvre.

Sommet des Commissaires à l'information et à la protection des renseignements personnels de 1998

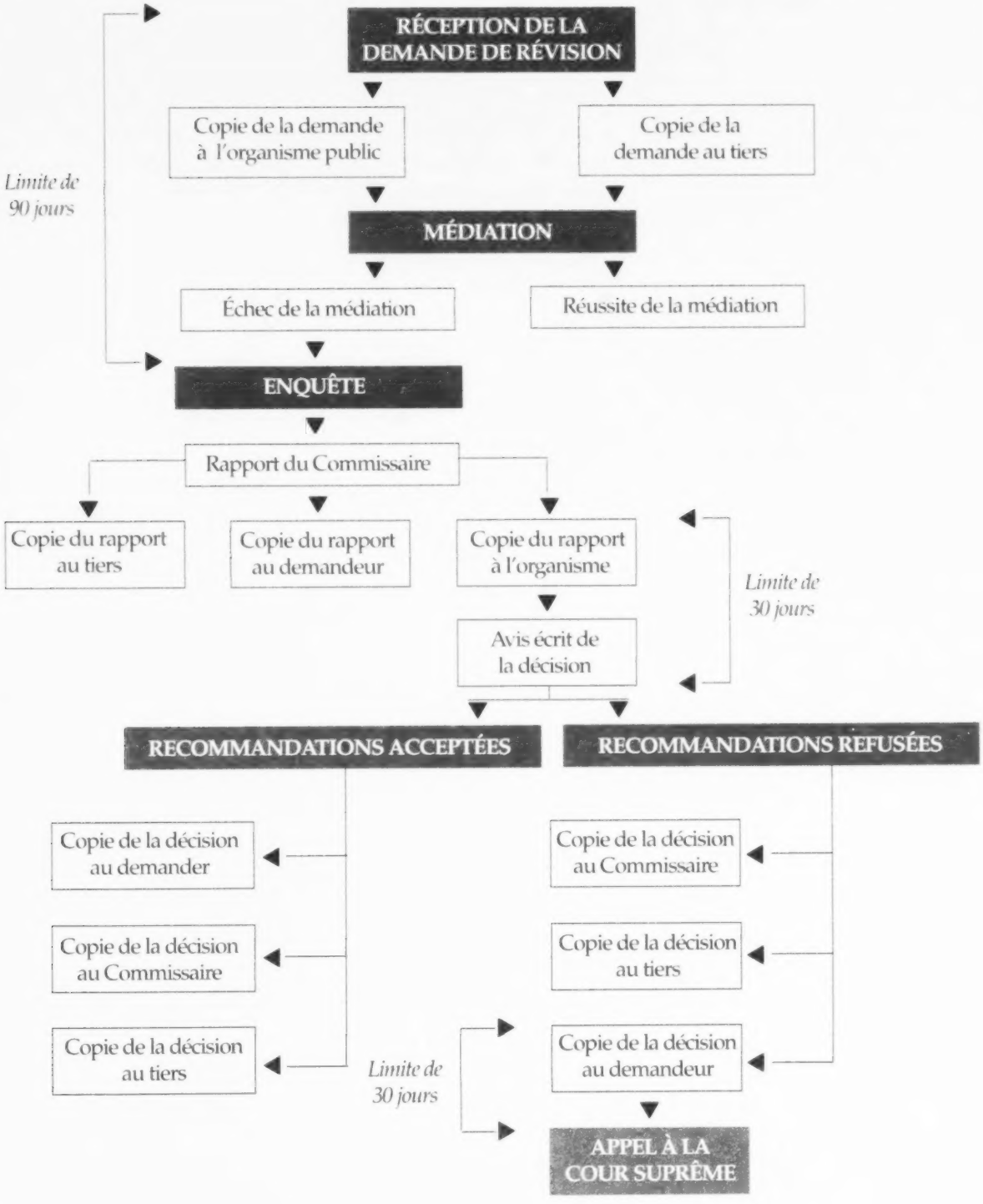
Le Bureau de l'Ombudsman du Yukon a été l'hôte de la rencontre annuelle des commissaires à l'information et à la protection des renseignements personnels du Canada, qui a eu lieu à Whitehorse du 24 au 26 juin 1998.

Ce sommet, comme on l'a appelé, n'était au début des années 1980 qu'une simple rencontre informelle du commissaire fédéral et de trois commissaires provinciaux. Il rassemble maintenant des représentants de tous les territoires de compétence, sauf deux. La rencontre annuelle donna l'occasion aux commissaires de discuter de questions d'intérêt commun.

L'élaboration de programmes et de lois visant le traitement de l'information en matière de santé, dans un certain nombre de provinces et au niveau fédéral, a retenu l'attention des commissaires, tout particulièrement à une époque où règnent les technologies de pointe permettant un transfert rapide de données. Au programme de la conférence figurait un exposé fort intéressant de la part des créateurs du système d'information sur la santé du Manitoba, un système qui illustre comment la gestion des données peut répondre aux normes reconnues de respect de la vie privée.

Une des principales retombées de la conférence a été la création d'un groupe de travail sur l'information dans le domaine de la santé. Grâce à ce groupe de travail, les commissaires à la protection des renseignements personnels du Canada ont fait leurs commentaires sur le rapport final du conseil consultatif national sur l'information dans le domaine de la santé.

Cheminement des demandes de révision


RÉCEPTION DE LA DEMANDE DE RÉVISION
Copie de la demande à l'organisme public
Copie de la demande au tiers
Limite de 90 jours
MÉDIATION
Échec de la médiation
Réussite de la médiation
ENQUÊTE
Rapport du Commissaire
Copie du rapport au tiers
Copie du rapport au demandeur
Copie du rapport à l'organisme
Limite de 30 jours
Avis écrit de la décision
RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES
RECOMMANDATIONS REFUSÉES
Copie de la décision au demander
Copie de la décision au Commissaire
Copie de la décision au tiers
Copie de la décision au Commissaire
Copie de la décision au tiers
Copie de la décision au demandeur
Limite de 30 jours
APPEL À LA COUR SUPRÊME

Résumés de cas

En 1998, le Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels a reçu un nombre record de cas, soit 36 nouvelles demandes de révision. De ce nombre, 3 ont été abandonnées, 6 ont été réglées par médiation et 16 ont fait l'objet d'une enquête. Finalement, 9 sont encore en cours d'enquête. Le Commissaire a également fait des commentaires sur 3 cas qui ont eu des retombées sur la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*.

Demandes de révision : médiation ou enquête

Le processus de révision du Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels comprend un volet de médiation suivi, au besoin, d'une enquête. Si la demande de révision relève de la compétence du Bureau, on procède alors à l'ouverture d'un dossier, on recueille de l'information et on entame le processus de médiation. La médiation est un processus sans formalité servant à résoudre des questions soulevées dans le cadre d'une demande de révision. La médiation facilite la discussion entre l'auteur de la demande de révision et l'organisme gouvernemental. Cette médiation est effectuée par une personne autre que le Commissaire et est tout à fait confidentielle. Si la médiation échoue, ou si les parties en cause refusent d'y recourir, on procède alors à une enquête effectuée par le Commissaire. L'enquête est une audience officielle dont la marche à suivre est établie dans la *Loi*. Après la fin de l'enquête, le Commissaire rend sa décision et présente ses recommandations à l'organisme public.

Voici quelques exemples de cas représentatifs du travail effectué par le Bureau.

Résumés de médiation

Les renseignements personnels qui vous concernent sont-ils vraiment personnels?

- *Question*

Qu'arrive-t-il si quelqu'un présente une demande d'accès à l'information en vue d'obtenir des renseignements personnels sur une autre personne?

- *La Loi*

Lorsqu'un organisme public est d'avis qu'une demande d'information contrevient aux droits à la protection des renseignements personnels d'une autre personne, cette personne reçoit un avis avant la divulgation de l'information. L'avis doit indiquer qu'une demande d'accès à l'information a été faite, laquelle pourrait avoir un effet sur la vie personnelle de cette personne, et expliquer la possibilité de demander que les renseignements ne soient pas divulgués. Toutefois, si l'organisme public est d'avis que la divulgation des renseignements personnels ne peut nuire à la personne, il n'est pas tenu d'en avertir la personne et peut divulguer les renseignements sans préavis.

- *Cas nº 1*

Le ministère des Richesses renouvelables, l'organisme public dans ce cas-ci, avait informé en bonne et due forme une tierce personne à l'effet que quelqu'un avait demandé de l'information qui concernait cette tierce personne. Lorsque le ministère a rejeté la demande de non-divulgation de la tierce personne, cette dernière a fait appel au Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels. La décision de l'organisme public a été révisée.

On a procédé par médiation. La personne concernée se préoccupait plus des motifs de la demande d'accès à l'information que des conséquences possibles sur sa vie privée. Cette personne ne savait pas pourquoi la demande d'accès avait été faite et hésitait donc à donner son accord à la demande. La médiation a permis de cerner les raisons de la demande. Pour ce

faire, on a présenté la demande en soi à la personne et on a répondu à ses questions.

Toutefois, grâce à la médiation, on a déterminé que la réponse à certaines questions se trouverait auprès de l'organisme public.

Grâce à la collaboration de l'organisme public et de la tierce personne, il a été possible de résoudre cette demande par médiation. En pareil cas, le processus est beaucoup plus rapide et permet d'éviter les enquêtes, qui sont généralement plus longues. La médiation permet également de répondre directement aux questions des particuliers.

Avez-vous le contrôle sur les renseignements qui vous concernent?

- ***Question***

Est-il possible de corriger des renseignements sur soi dont un organisme public a la garde dans ses dossiers?

- ***La Loi***

Quiconque croit que les renseignements qui le concernent contiennent une erreur ou une omission peut demander que ces renseignements soient corrigés. Si l'organisme public ne corrige par les renseignements, il doit verser au dossier la correction demandée. L'organisme public doit informer de la correction toute partie à qui l'information a été divulguée. Si cette tierce partie est un autre organisme public, alors cet organisme doit corriger ou annoter l'information. Un problème survient, toutefois, lorsque des exemplaires du dossier ont été distribués à des intervenants autres que les organismes publics, hors du contrôle de l'organisme public. Étant donné que la *Loi* ne s'applique pas aux organismes non gouvernementaux, il ne peut y avoir aucune garantie que la demande de correction sera suivie.

- ***Cas n° 2***

En fait, dans ce cas-ci, on fait référence à deux parties de la *Loi*, soit la cueillette, l'usage et la divulgation de l'information, d'une part, et le droit à l'exactitude des données, d'autre part. La révision entreprise par le Bureau reposait sur une plainte à l'effet qu'un organisme public n'avait pas recueilli, utilisé ou divulgué de l'information conformément à la *Loi*. Toutefois, nous voulons attirer l'attention sur un autre aspect important du cas : la capacité d'une personne de contrôler l'information qui la concerne.

La personne en question était inquiète parce qu'un dossier privé à son sujet avait abouti dans le dossier de réclamation d'un parent immédiat, auprès de la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon (CSSTY).

Toutes les parties ont participé à la médiation. L'organisme public a accepté de réviser le dossier et de déterminer si le nom de l'auteur de la demande ou celui d'un membre de sa famille immédiate paraissait dans un autre dossier faisant partie du même dossier de demande. On a également décidé que l'organisme public devait extraire le dossier en question de son dossier et indiquer par lettre à toute personne qui aurait reçu ce dossier de bien vouloir le retourner à l'organisme. Le médiateur n'a toujours pas fermé ce dossier, étant donné qu'on avait convenu que la CSSTY devait informer le demandeur du nombre d'exemplaires retournés.

Tierce personne : toute personne autre que l'auteur de la demande

ARTICLE 3, *LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*

L'Équipe de gestion de la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon a également reconnu qu'il fallait verser des avis aux dossiers de réclamation ouverts avant l'entrée en vigueur de la *Loi*. Ces avis permettraient d'informer les demandeurs et toute personne utilisant les dossiers qu'il faut porter à l'attention de l'arbitre tout «problème» relevé dans le dossiers. De plus, l'Équipe de gestion a accepté d'adopter un processus uniformisé pour le traitement de l'information.

Dans ce cas en particulier, le demandeur voulait attirer l'attention sur une faille grave du processus d'acquisition de dossiers. Cette préoccupation a été prise très au sérieux par la CSSTY et on a immédiatement réglé l'affaire par médiation.

Conversation confidentielle?

- ***Question***

Est-ce qu'une conversation peut servir aux fins d'application de la loi?

- ***La Loi***

Tout organisme public a le droit de recueillir, d'utiliser et de divulguer des renseignements personnels, et ce sans que la personne concernée ne le sache ni y consente, pour l'application de la loi.

- ***Cas nº 3***

Un détenu a demandé au Commissaire de réviser la manière dont le Centre correctionnel de Whitehorse recueille des renseignements personnels en vue d'appliquer la loi. Après médiation, le détenu a compris que l'organisme allait tenir compte de ses préoccupations. Le Centre correctionnel de Whitehorse a accepté de créer un formulaire d'autorisation que tous les nouveaux détenus signent. Ce formulaire servirait à informer les détenus de ce à quoi servent les renseignements personnels et indiquerait surtout que l'information servira aux fins d'application de la loi. Étant donné que la médiation a donné les résultats escomptés, aucune enquête n'a eu lieu.

Résumés d'enquêtes

Santé et Affaires sociales

On a demandé l'accès à «tout brouillon» d'un rapport préparé par des conseillers pour le compte du ministère de la Santé et des Affaires sociales, l'organisme public.

L'organisme public possédait deux versions du rapport. À la requête du demandeur, la dernière version a été divulguée, mais on a refusé de divulguer la version précédente, indiquant que le fait de la divulguer nuirait aux intérêts commerciaux d'un tiers, soit les auteurs du rapport.

L'article 24 de la *Loi* établit un test en trois parties servant à déterminer si la divulgation d'information nuit à un tiers. L'organisme public ne peut pas refuser de divulguer l'information s'il ne peut répondre aux critères établis dans les trois questions.

Organisme public : chaque ministère, conseils, commission, fondation, secrétariat ou société du gouvernement du Yukon

ARTICLE 3 DE LA *LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*

L'organisme public soutenait qu'en vertu du droit du Canada, le brouillon était la propriété intellectuelle des auteurs et qu'en tant que tel il s'agissait d'un secret commercial, protégé par un copyright. L'organisme public soutenait également que le brouillon ne devenait la propriété du gouvernement que lorsque les conseillers publiaient le rapport final, tel que convenu dans leur contrat.

Après enquête, le Commissaire a déterminé que le brouillon ne contenait pas de secret commercial au sens de la *Loi* et il a noté que tout rapport provisoire préparé pour un organisme public ne peut être protégé contre la divulgation par copyright. De plus, le Commissaire a déterminé que le rapport provisoire est devenu un document de l'organisme public dès que le ministère de la Santé et des Affaires sociales l'a reçu, et qu'aucune disposition de la *Loi* ne lui réserve un traitement particulier. L'organisme public n'a pu prouver au Commissaire qu'il y avait un risque réel de dommages pour l'entreprise des auteurs.

Le Commissaire a recommandé que le rapport provisoire soit divulgué aux demandeurs. L'organisme public a accepté la recommandation et divulgué le rapport.

Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon (CSSTY)

Commissaire a étudié une plainte voulant que la STY, l'organisme public, ait recueilli et utilisé de formation sur le plaignant, contrairement aux ditions de la *Loi*.

paragraphe 48(3) de la *Loi* permet au Commissaire réviser toute plainte à l'effet qu'un organisme public pas recueilli, utilisé ou divulgué des seignements personnels conformément à la *Loi*.

Loi oblige les organismes publics à limiter la illette de renseignements personnels, à l'insu et sans onsentement du particulier, aux cas suivants :

- La cueillette de renseignements est autorisée par une *Loi* du Parlement ou de l'Assemblée législative;
- L'information est recueillie aux fins d'application de la loi;
- L'information porte sur un programme ou une activité de l'organisme public et sert à son exécution.

enquête, l'organisme public a soutenu que les rts servant à déterminer l'admissibilité du mandeur à certaines prestations constituent une vité légitime liée à un programme d'un organisme blic.

nformation en question comprenait, en partie, les nnaissances d'un employé, ce qui ne constituait pas dossier. Pour cette raison, on a recueilli des dossiers tenant des renseignements personnels auprès d'un s. Toutefois, il a été porté à l'attention du mmissaire que l'organisme public avait tenté de ueillir des renseignements auprès du demandeur nt de les solliciter auprès d'un tiers.

Commissaire a déterminé que, dans ce cas-ci, ganisme public avait le droit de recueillir et tiliser les renseignements personnels en vue de erminer l'admissibilité du demandeur à des stations. Le Commissaire a également déterminé e les connaissances d'un employé ne constituent pas renseignements personnels au sens de la *Loi*, étant nné que la *Loi* les définit comme étant des nseignements consignés».

Services gouvernementaux

Quelqu'un a demandé l'accès à une offre de services présentée au ministère des Services gouvernementaux, l'organisme public.

L'organisme public a refusé l'accès à l'information en vertu de l'article 24 de la *Loi*. L'article oblige l'organisme public à divulguer toute information qui pourrait nuire aux intérêts commerciaux d'un tiers.

Toutefois, comme on l'a déjà dit, l'article 24 prévoit un test en trois questions permettant de déterminer si le fait de divulguer des renseignements risque de porter atteinte à une entreprise. L'organisme public ne peut refuser de divulguer l'information que si les trois questions sont concluantes.

La première partie du test consiste à déterminer si l'information, une fois divulguée, révèle des secrets ou de l'information de nature commerciale, financière, scientifique, technique ou ayant trait aux relations industrielles appartenant au tiers. La deuxième partie du test consiste à déterminer si l'information a été révélée à l'organisme public en confidentialité, de manière implicite ou explicite. La troisième partie consiste à établir que la divulgation de l'information pourrait, hors de tout doute raisonnable :

- Nuire considérablement à la situation concurrentielle ou entraver gravement les négociations de tiers;
- Interrompre la communication de renseignements semblables à l'organisme public alors qu'il serait dans l'intérêt public que cette pratique se poursuive; ou
- Causer des pertes ou des profits indus à une personne ou à une organisation.

L'auteur de la requête a demandé au Commissaire de revoir la décision, après quoi le Commissaire a reconnu que les trois critères, en vertu de l'article 24, avaient été respectés et que le fait de divulguer des renseignements porterait atteinte à l'entreprise du tiers. Le Commissaire a confirmé que l'organisme public pouvait refuser l'accès aux dossiers.

Commentaires du Commissaire sur la mise en application de la Loi

Le Commissaire veille à l'application de la présente loi et s'assure que ses objets sont rencontrés; il peut commenter sur les incidences d'une loi, d'un projet de loi ou d'un projet de programme d'un organisme public sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements...

ARTICLE 42 DE LA *LOI*

Un des rôles du Commissaire consiste à commenter les lois ou les programmes gouvernementaux qui peuvent avoir un effet sur les droits à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information des Yukonnais. Le Commissaire est heureux de dire qu'il a pu faire des commentaires en 1998. Deux ministères du gouvernement du Yukon ont demandé au Commissaire de leur indiquer quels effets les principes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels avaient sur les lois qui les régissaient.

Le Sommet des commissaires de 1998, tenu à Whitehorse, a stimulé des initiatives partout au pays en vue de protéger le droit à la vie privée des particuliers, en vertu de la nouvelle infostructure de la santé.

Exécution des ordonnances alimentaires et de garde

Le ministère de la Justice a demandé au Commissaire de commenter les changements prévus à la *Loi sur l'exécution forcée d'ordonnances alimentaires et de garde d'enfants*. En vertu de la version originale et de la nouvelle version, les dispositions régissant la cueillette d'information aux fins d'exécution des ordonnances sont très libérales.

Bien que la collecte d'information sur un tiers sans le consentement des personnes concernées contrevienne aux principes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, le Commissaire a indiqué que l'intérêt prépondérant du public pouvait permettre une dérogation aux principes.

Le Commissaire a également exprimé certaines réserves concernant l'information échangée entre les territoires de compétence. Cette pratique est très répandue et sert à mettre la main au collet de particuliers qui omettent d'effectuer leurs paiements. Toutefois, une fois que l'information n'est plus entre les mains des fonctionnaires du Yukon, les règles de protection contre la divulgation ne s'appliquent plus.

Services aux agglomérations et Transport

On a demandé au Commissaire de dire comment le ministère des Services aux agglomérations et du Transport devrait traiter les renseignements contenus dans les rapports de police en cas d'accident. D'une part, le Ministère doit élaborer des données dans le cadre du code national de sécurité. D'autre part, il s'inquiète de l'usage d'information recueillie pour d'autres fins.

Le Commissaire a rencontré le sous-ministre, qui a accepté de se pencher sur le problème. Le sous-ministre a décidé de réviser la loi pertinente et les ententes avec la GRC. À la suite de recherches et de l'étude de pratiques semblables ayant cours ailleurs au pays, le Ministère a décidé d'élaborer une proposition pour le partage des données. Le Commissaire pourrait être invité ultérieurement à réviser et à commenter la proposition.

Conseil consultatif sur l'infostructure de la santé

Le Conseil consultatif sur l'infostructure de la santé a reçu pour mandat de prodiguer conseils et recommandations au sujet d'une infostructure de la santé. Lors du Sommet des commissaires à l'information tenu à Whitehorse en juin 1998, on a soulevé le besoin d'intégrer à l'infostructure un élément portant sur la protection des renseignements personnels. Le Commissaire du Yukon a écrit à l'honorable Alan Rock, ministre de la Santé du Canada, pour exprimer les préoccupations des commissaires du pays. Le Commissaire du Yukon et ses homologues ont indiqué qu'il fallait inclure un spécialiste des questions des renseignements personnel au Conseil, et qu'il fallait établir un groupe de travail sur les renseignements personnels, groupe qui serait chargé de commenter les questions associées à l'élaboration d'un programme de santé national. Ces initiatives ont été acceptées et mises en œuvre. Ainsi, les mesures de protection des renseignements personnels et les normes associées aux renseignements personnels faisant partie de l'infostructure de la santé ont été améliorées considérablement.

Résumés statistiques

Tableau 1 - Plaintes et demandes de révision

Organisme public	Nombre de cas	
	1998	1997
Services aux agglomérations et Transport	**4**	1
Éducation	**6**	1
Ministère du Conseil exécutif	**1**	-
Services gouvernementaux	**1**	-
Santé et Affaires sociales	**1**	2
Justice	**4**	1
Commission de la fonction publique	**4**	2
Richesses renouvelables	**2**	1
Tourisme	**2**	-
Centre correctionnel de Whitehorse	**1**	1
Société d'habitation du Yukon	**1**	3
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	**9**	5
TOTAL	***36***	**17**

Tableau 2 - Modes de règlement

Type de règlement	Nombre de cas	
	1998	1997
Enquête	**16**	4
Inspection	**9**	1
Médiation	**6**	7
Abandon de cause	**3**	4
Commentaires (en vertu de l'article 42)	**2**	-
TOTAL	***36***	**16**

Résumés statistiques

Tableau 1 - Plaintes et demandes de révision

Organisme public	Nombre de cas	
	1998	1997
Services aux agglomérations et Transport	**4**	1
Éducation	**6**	1
Ministère du Conseil exécutif	**1**	-
Services gouvernementaux	**1**	-
Santé et Affaires sociales	**1**	2
Justice	**4**	1
Commission de la fonction publique	**4**	2
Richesses renouvelables	**2**	1
Tourisme	**2**	-
Centre correctionnel de Whitehorse	**1**	1
Société d'habitation du Yukon	**1**	3
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	**9**	5
TOTAL	**36**	**17**

Tableau 2 - Modes de règlement

Type de règlement	Nombre de cas	
	1998	1997
Enquête	**16**	4
Inspection	**9**	1
Médiation	**6**	7
Abandon de cause	**3**	4
Commentaires (en vertu de l'article 42)	**2**	-
TOTAL	**36**	**16**

Tableau 3 – Types de cas

Description	Partie de la *Loi* en cause	Nombre de cas *1998*	1997
Demande de révision du refus de l'organisme public de communiquer le document.	48(1)(a)	**14**	12
Demande de révision d'une plainte selon laquelle l'organisme public n'a pas collecté, utilisé ou communiqué des renseignements conformément à la présente loi.	48(3)	**7**	3
Demande de révision de la décision de proroger le délai imparti pour répondre à une demande d'accès à un document.	48(1)(c)	1	-
Demande de révision de la décision de l'organisme public de communiquer les renseignements personnels concernant un tiers.	48(4)	**11**	-
Pouvoirs généraux de mener des enquêtes sur des plaintes concernant l'administration de la loi.	42(b)	**11**	3
Pouvoirs généraux de commenter les incidences d'une loi, d'un projet de loi ou d'un projet de programme d'un organisme public sur l'accès à l'information et la protection des renseignements.	42(c)	**2**	-
TOTAL			

Cas par organisme public

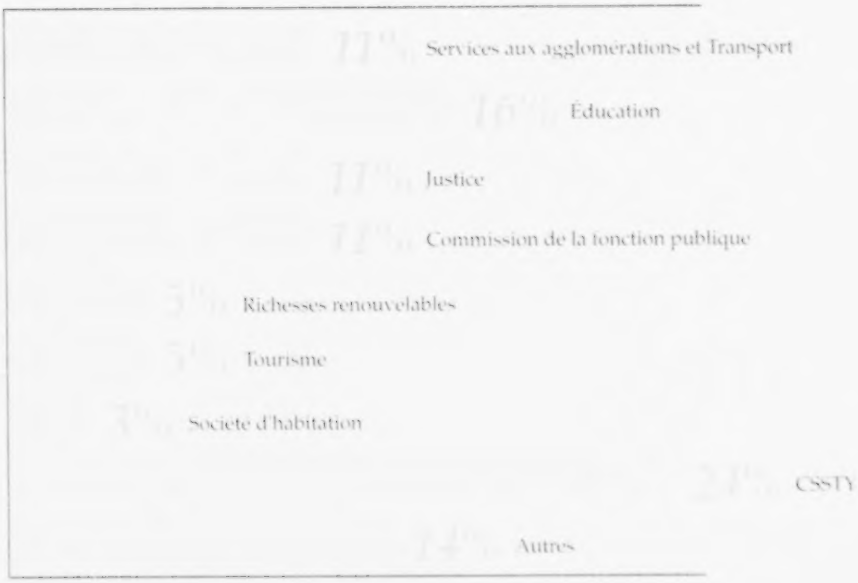
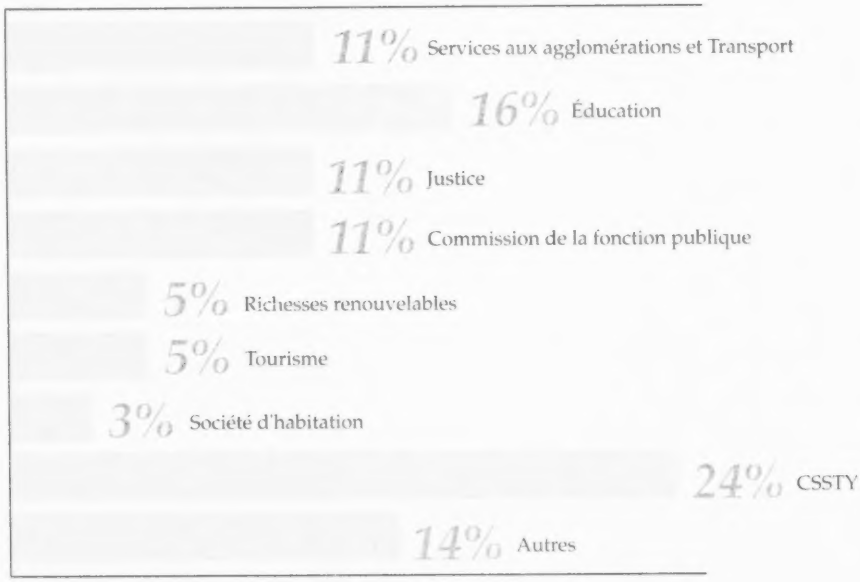


Tableau 3 - Types de cas

Description	Partie de la *Loi* en cause	Nombre de cas *1998*	1997
Demande de révision du refus de l'organisme public de communiquer le document.	48(1)(a)	**14**	12
Demande de révision d'une plainte selon laquelle l'organisme public n'a pas collecté, utilisé ou communiqué des renseignements conformément à la présente loi.	48(3)	**7**	3
Demande de révision de la décision de proroger le délai imparti pour répondre à une demande d'accès à un document.	48(1)(c)	1	-
Demande de révision de la décision de l'organisme public de communiquer les renseignements personnels concernant un tiers.	48(4)	**11**	-
Pouvoirs généraux de mener des enquêtes sur des plaintes concernant l'administration de la loi.	42(b)	**11**	3
Pouvoirs généraux de commenter les incidences d'une loi, d'un projet de loi ou d'un projet de programme d'un organisme public sur l'accès à l'information et la protection des renseignements.	42(c)	**2**	-
TOTAL		***36***	**18**

10

Cas par organisme public



Hyperliens

- **Bureau de l'Ombudsman du Yukon.** Information sur l'Ombudsman et sur le Commissaire à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du Yukon.
http://www.ombudsman.yk.ca

- **Gouvernement du Yukon.** Site de notre gouvernement local. Liens vers les statistiques sur le Yukon, le tourisme, le gouvernement, le chef du gouvernement et les communiqués.
http://www.gov.yk.ca

- **Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels de l'Alberta.** Vérification effectuée par l'Alberta concernant la privatisation des registres automobiles du gouvernement provincial.
http://www.oipc.ab.ca/audits/welcome

- **Publication du gouvernement de l'Alberta sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.** Plusieurs publications accessibles en ligne sur la protection des renseignements personnels, notamment le «*Contractors' Guide to the Freedom of Information and Protection of Privacy Act*», un dépliant expliquant aux entrepreneurs du gouvernement de l'Alberta en quoi la loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels les concerne.
http://www.gov.ab.ca/foip/pubs/index.html

- **Conseil national sur l'infostructure de la santé.** L'infostructure de la santé est une initiative de Santé Canada visant à moderniser le système de santé grâce aux technologies de l'information et des communications.
http://www.hc-sc.gc.ca/ohih-bsi

- **Projet de loi C-54.** Projet de loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.
http://www.privcom.gc.ca/hotlinksc54.htm

- **Association canadienne de normalisation (CSA).** La CSA est un organisme à but non lucratif, non législatif et bénévole voué à l'élaboration de normes et à l'accréditation. En 1996, la CSA a élaboré un code modèle pour la protection des renseignements personnels (Q830-96), qui contient 10 principes fondamentaux reposant sur les lignes directrices de l'OCDE.
http://www.media-awareness.ca/eng/issues/priv/laws/csacode.htm

- **Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).** Regroupement offrant aux gouvernements des 29 pays membres une tribune où il est possible de discuter de politiques économiques et sociales, d'en élaborer de nouvelles ou de perfectionner celles en place.
http://www.oecd.org

* Nota : Certains sites sont en anglais seulement.

Ombudsman et Commissaire à l'accès à l'information
et à la protection des renseignements personnels

C.P. 31300, Whitehorse (Yukon) Y1A 5P7 ou
Gouvernement du Yukon, C.P. 2703, Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

211, rue Main, Bureau 200, Whitehorse (Yukon)
Téléphone : (867) 667-8468
Sans frais au Yukon : 1-800-661-0408 (poste 8468)
Téléc. : (867) 667-8469
www.ombudsman.yk.ca
Courriel : ombudsman@yukon.net